

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutusohjelma / julkishallinto

Katja Sievänen

JÄSENTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS POHJOIS-KYMEN PSORIASISYHDISTYS
RY:LLE

Opinnäytetyö 2010

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Julkishallinto

SIEVÄNEN, KATJA

Jäsenyytyväisyystutkimus Pohjois-Kymen

Psoriasisyhdistys ry:lle

Opinnäytetyö

51 sivua + 7 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori Jaakko Janhunen

Toimeksiantaja

Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry

Joulukuu 2010

Avainsanat

jäsenyytyväisyys, yhdistyslaki, yhdistystoiminta

Toimeksiantona tälle opinnäytetyölle oli tehdä jäsenyytyväisyystutkimus Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry:n jäsenille. Menestyäkseen yhdistyksen on kuunneltava jäseniään ja pyrittävä pitämään heidät tyytyväisinä. Jäsenyytyväisyystutkimuksen tekeminen on yksi keino jäsenistön mielipiteiden keräämiseksi. Tutkimuksen pohjalta yhdistyksen toimintaa voidaan kehittää jäsenten haluamaan suuntaan.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry:n jäsenten tyytyväisyys yhdistyksen toimintaan ja tiedottamiseen. Tutkimuksen avulla pyrittiin saamaan myös ideoita yhdistyksen tulevaisuuden suunnittelun varalle sekä täydentämään yhdistyksen sähköpostituslistaa. Jäsenyytyväisyystutkimus toteutettiin jäsenille kotiin lähetetyllä kyselytutkimuksella.

Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään yhdistystoimintaa Suomessa, sen historiaa ja nykytilaa sekä yhdistyslakia. Lisäksi perehdytään asiakastytyväisyyteen jota tässä työssä verrataan jäsenyytyväisyyteen, siihen vaikuttaviin asioihin ja sen mittaamiseen.

Tehdyn tutkimuksen perusteella voidaan todeta Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistyksellä olevan tyytyväinen, mutta melko passiivinen jäsenistö. Yhdistyksen kannattaakin tulevaisuudessa keskittyä kehittämään jäseniltojensa aiheita ja muuta toimintaa niin, että passiivisiakin jäseniä saataisiin aktivoitua osallistumaan. Toinen huomioitava asia on nuorille jäsenille suunnatut tapahtumat ja retket.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Business Administration

SIEVÄNEN, KATJA

A Membership satisfaction survey for Pohjois-Kymen

Psoriasisyhdistys ry

Bachelor's Thesis

51 pages + 7 pages of appendices

Supervisor

Jaakko Janhunen, Senior Lecturer

Commissioned by

Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry

December 2010

Keywords

customer satisfaction, association act, association activity

This thesis is based on a commission to conduct a membership satisfaction survey for Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry. In order to be successful, an association needs to listen to its members and try to keep them satisfied. Conducting a membership satisfaction survey is one way to assemble the opinions of the members. It offers possibilities to improve the services and activities of the association.

The objective of this research was to map the membership satisfaction especially regarding the activities and the information services of Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry. In addition, the survey was used to find ideas for developing the activities as well as to complete the electronic mailing list of the association. The survey was conducted by a paper questionnaire sent to the members' home addresses.

The theoretical section first discusses association activity in Finland, the history and present state of it. Next, the Association Act of the Finnish legislation will be presented in more detail. In addition, the work compares the concept of customer satisfaction with membership satisfaction. The focus is on the things affecting them and on the ways in which they can be measured.

Based on the survey, it is concluded that Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry has satisfied, albeit rather passive, members. Firstly, the association will be advised to concentrate on the topics covered in the members' theme nights. Secondly, the services and activities should be adjusted so that the passive members could be reactivated. Finally, the association is advised to consider the types of events and excursions organised for younger members.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	7
2 YHDISTYSTOIMINTA	8
2.1 Mikä yhdistys on?	8
2.2 Yhdistystoiminnan historiaa	8
2.2.1 Yhdistystoiminnan alkutaival	9
2.2.2 1900-luvun murrosvaiheita	9
2.3 Historiallisen perinnön vaikutus	11
3 YHDISTYSLAKI	11
3.1 Rekisteröidyt yhdistykset	12
3.2 Rekisteriin kuulumattomat yhdistykset	13
3.3 Yhdistyksen jäsenet	14
3.3.1 Jäsenen oikeudet	14
3.3.2 Jäsenen velvollisuudet	15
3.3.3 Jäsenluettelo	15
3.4 Yhdistyksen aatteellisuus	15
3.5 Yhdistyksen pysyvyys	15
3.6 Päätöksenteko yhdistyksessä	16
3.7 Hallitus	16
4 YHDISTYSTOIMINTA SUOMESSA	17
4.1 Yhdessä toimimisen into	17
4.2 Yhdistystoiminnan malli	18
5 POHJOIS-KYMEN PSORIASISYHDISTYS RY	19
5.1 Toiminta	19
5.1.1 Jäsenillat	20
5.1.2 Vuosikokoukset	20

5.1.3 Kesäretket ja adventtiretket	20
5.2 Varainhankinta	21
5.3 Jäsenedut	21
5.4 Yhteistoiminta muiden yhdistysten kanssa	21
5.5 Tiedottaminen	22
5.5.1 Jäsenlehti	22
5.5.2 Jäsentiedotteet	22
5.5.3 Kotisivut	22
5.5.4 Vertaistuki	23
 6 SAIRAUS NIMELTÄÄN PSORIASIS	 23
6.1 Psoriasistyytit	23
6.2 Hoitaminen	24
 7 YHDISTYKSEN JÄSENTYYTYVÄISYYS	 24
7.1 Menestyvä yhdistys	24
7.2 Jäsentyytyväisyys	25
7.3 Asiakassuhteen elinkaari	26
7.4 Yhdistyksen markkinointi	27
7.5 Palvelun laatu	28
7.6 Jäsentyytyväsyyden mittaaminen	29
7.7 Jäsentyytyväsyydetutkimuksen toteuttaminen	30
7.7.1 Ongelmia jäsentyytyväsyyden mittaamisessa	31
7.7.2 Hyvän tutkimuksen erityispiirteitä	31
7.7.3 Jäsentyytyväsyyden parantaminen	32
 8 JÄSENTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS POHJOIS-KYMEN PSORIASYHDISTYS RY:LLE	 32
8.1 Tutkimusongelma	32
8.2 Tutkimuksen tavoitteet	33
8.3 Tutkimusmenetelmän valinta	33
8.4 Kyselytutkimuksen toteuttaminen	34
8.5 Kyselylomakkeen suunnittelu	35
8.6 Kyselylomakkeen rakenne	35
8.7 Tutkimustulosten analysointi	37

9 TUTKIMUSTULOKSET	38
9.1 Tulosten luotettavuus ja tutkimuksen ongelmakohdat	38
9.2 Tulosten tarkastelu ja pohdinta	39
10 YHTEENVETO JA TOIMINTASUOSITUKSET	45
10.1 Yhteenveto	45
10.2 Toimintasuositukset	46
10.3 Oman tutkimustyön arviointi	47
LÄHTEET	49
LITTEET	
Liite 1. Kyselylomake	
Liite 2. Kyselylomakkeen saatekirje	
Liite 3. Yhteenveto kyselyn tuloksista	

1 JOHDANTO

Tätä opinnäytetyötä lähdettiin tekemään Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry:n toimeksiannosta. Yhdistys oli aiemminkin toteuttanut jäsenilleen jäsentyytyväisyystutkimuksen muutama vuosi sitten, ja nyt tutkimus haluttiin toteuttaa uudelleen. Tutkimuksen päätavoitteena oli selvittää jäsenten tyytyväisyys yhdistyksen tämänhetkiseen toimintaan, sen viestinnän toimivuuteen sekä saada jäseniltä ehdotuksia yhdistyksen toiminnan kehittämiseen jatkossa. Yhtenä tavoitteena oli myös täydentää sähköpostiosoitelistaa, jotta mahdollisimman monelle voitaisiin lähettää jäsentiedotteet sähköisessä muodossa.

Jokaisen yrityksen on pidettävä asiakkaistaan hyvää huolta kilpailun yhä kiihtyessä markkinoilla. Asiakastyytyväisyydestä, johon tässä työssä rinnastan jäsentyytyväisyyden, on huolehdittava ja toimintaa kehitettävä sen ylläpitämiseksi ja tiettyjen tasojen saavuttamiseksi. Tyytyväisistä asiakkaista, tässä jäsenistä, kertoo niiden määrä ja asiakkuuden kesto. Jotta yritys voi kehittää toimintaansa asiakkaita miellyttävään suuntaan, on sen tiedettävä, missä toimitaan hyvin ja missä on kehitettävää. Asiakastyytyväisyys- tai jäsentyytyväisyystutkimus on kätevä tapa selvittää, missä mennään.

Tutkimus toteutettiin postitse lähetettynä kyselytutkimuksena ajalla 29.4.–12.5.2010. Kyselylomakkeita Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistyksen jäsenille lähetettiin yhteensä 251 kappaletta. Palautettuja lomakkeita määräaikaan mennessä saatiin 65, joista 64 oli käyttökelpoisia. Vastausprosentiksi saatiin näin ollen 25,9 %, joka oli 12 prosenttiyksikköä enemmän kuin vuonna 2007 toteutetussa kyselyssä. Jäseniä siis kiinnostaa kertoa mielipiteitään ja toiveita toiminnan kehittämiseksi melko paljon.

Teoriaosassa käsitellän yhdistystoimintaa Suomessa sen historiaa sekä nykytilaa. Perehdyn yhdistyslakiin ja sen vaikutuksiin yhdistyksen toiminnassa. Kerron myös asiakastyytyväisyyden ja laadun merkityksestä menestyvän yhdistyksen toimintaan sekä yleisesti jäsentyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä.

2 YHDISTYSTOIMINTA

2.1 Mikä yhdistys on?

Perusmääritteinä yhdistykselle pidetään, että siihen kuuluu vähintään kolme jäsentä, sillä on jokin aatteellinen tarkoitus ja sen toiminta on tarkoitettu pysyväksi. Yhdistys on joukko ihmisiä, joilla on halu tehdä jotain yhdessä tai toimia jonkun asian puolesta yhdessä. Yhdistysten toiminta on yleishyödyllistä, ja se perustuu aina vapaaehtoisuuteen. (Rosengren & Törrönen 2008, 7.)

Yksi Suomen perustuslaissa määrätyistä perusoikeuksista on yhdistymisvapaus. Yhdistymisvapautta pidetään yhtenä olennaisena osana länsimaista demokratiaa. Se antaa suomalaisille oikeuden perustaa yhdistyksiä, sekä oikeuden pyrkiä jäseneksi yhdistykseen, olla kuulumatta yhdistykseen ja oikeuden erota yhdistyksestä milloin hyvänsä. *”Jokaisella on yhdistymisvapaus. Yhdistymisvapauteen sisältyy oikeus ilman lupaa perustaa yhdistys, kuulua tai olla kuulumatta yhdistykseen ja osallistua yhdistyksen toimintaan. Samoin on turvattu ammatillinen yhdistymisvapaus ja vapaus järjestäytyä muiden etujen valvomiseksi.”* (Suomen perustuslaki 13 §.)

Yhdistymisvapaus antaa yhdistyksille vapauden harjoittaa toimintaansa haluamallaan tavalla, ilman viranomaisen valvontaa. Tällöin yhdistys on kuitenkin vailla oikeuskelpoisuutta. Mikäli yhdistys halutaan saada oikeuskelpoiseksi, on se rekisteröitävä. Rekisteröinti puolestaan edellyttää, että yhdistyksen sääntöjen on täytettävä lain vaatimat määräykset. Yhdistymisvapaus antaa yhdistykselle vapauden lopettaa toimintansa ja purkaa yhdistys koska tahansa. Edellytyksenä on, että yhdistyksen jäsenet itse päättävät siitä. (Loimu 2007, 19.)

2.2 Yhdistystoiminnan historiaa

Toimivalla yhdistyslaitoksella on erityinen vaikutus Suomelle. Täällä yhdessä toiminen ja kansalaisten etujen ja intressien puolustaminen on pitkälti muodollisesti järjestäytyneen vapaaehtoistoiminnan varassa. Yhdistyksiä ja niiden jäsenyyksiä on paljon, eikä niille ole kansalaisten näkökulmasta toimivaa vaihtoehtoa. Tämän vuoksi yhdistystoiminnalla on merkitystä niin nykyisyyden kuin tulevaisuudenkin kannalta.

Mutta ymmärtääkseen nykytilaa ja voidakseen ennakoida tulevaisuutta, on perehdyttävä ensin historiaan. (Jyväskylän yliopisto 2010.)

2.2.1 Yhdistystoiminnan alkutaival

Yhdistyslaitoksen historia Suomessa sai alkunsa osin jo 1700-luvulla vapaamuurarien toiminnan muodossa. Tämän kansainvälisen liikkeen myötä porvaristo ja keskiluokka alkoivat vaatia Suomessakin yhteiskunnallisten oikeuksien ja velvollisuuksien uusjakoja. Haluttiin tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta lain edessä ja sääty-yhteiskunnalle ominaisten etuoikeuksien poistamista. (Harju 2003, 21.)

1700- ja 1800-lukujen vaihteessa perustettiin ensimmäiset sivistysseurat, hengelliset seurat ja Suomen Talousseura. Merkittävimpänä hetkenä järjestöjen historiassa voidaan kuitenkin pitää Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran perustamista vuonna 1831. Sen perustamistarve syntyi Suomen poliittisen ja kulttuurisen eliitin seurattessa muiden maiden tapahtumia. Todettiin, että Suomessakin tarvitaan keskusjärjestöjä, joiden tarkoituksena oli koota ja jakaa kansallisia voimavaroja. (Alapuro 1987, 26.)

Suomalaisen Kirjallisuuden Seuraan ei kuitenkaan sen aloittaessa toimintaansa kuulunut kuin virkamiehiä ja ylioppilaita. Naisia ja talonpoikia alettiin hyväksyä jäseniksi vasta 1840-luvulla. Tämän myötä järjestäytyminen alkoi saada vapaamielisempiä ja tasa-arvoisempia piirteitä. Tämä osaltaan sai aikaan 1880-luvun joukkojärjestäytymisen. Tällöin saivat alkunsa muun muassa nuorisoseuraliike, raittiusliike, työväenliike ja vapaapalokunnat. Yhdistysten kautta haluttiin ohjata rahvaan yhteiskunnallisia intressejä ja laillistaa omaa politiikkaa vetoamalla kansaan. (Alapuro 1987, 27-30.)

2.2.2 1900-luvun murrosvaiheita

Poliittinen työväenliike voimistui vuoden 1905 suurlakon jälkeen. Se levittäytyi laajemmin kaupunkeihin ja maaseudullekin, jossa järjestäytyminen oli ollut vielä hyvin harvinaista. Kansalaissotaan päättyneen jakson aikana muotoutunut jakautuma porvarillisten ja työväenjärjestöjen kesken, on nähtävissä vielä nykyäänkin. Tuohon aikaan omat työväenjärjestöt erkanivat merkittävistä kansanliikkeistä. (Harju 2003, 24.)

Lapuan liikkeen ja Isänmaallisen kansanliikkeen syntyyn johtanut oikeistolainen protestiaalto vuosina 1928–1932 oli seuraava tärkeä kehitysvaihe. Tämän seurauksena syntyi joukko uusia yhdistyksiä. Järjestöjen kokonaismäärä pysyi kuitenkin lähes ennallaan, sillä samalla lakkautettiin 3000 vasemmistolaista järjestöä. Uusien järjestöjen joukossa oli suuri määrä sotilaallisia järjestöjä. (Harju 2003, 24-25.)

Kolmantena murrosvaiheena pidetään sotien jälkeistä aikaa 1944-1948, jolloin sodan runtelemaa Suomea alettiin rakentaa suuressa isänmaallisessa hengessä. Sotien kokemuksille ja rankalle työlle antoi vastapainoa kansalaisjärjestötoiminta, jolle riitti intoa niukasta vapaa-ajasta huolimatta. Juuri vapaa-ajan puutteen vuoksi, yhdistystoiminta sai suuren merkityksen ja se oli hyvinkin aktiivista. Tällä jaksolla perustettiin valtavasti vasemmistolaisia yhdistyksiä ja lakkautettiin oikeistolaisiksi luokiteltuja yhdistyksiä. (Harju 2003, 25.)

Seuraava merkittävä murros koettiin 1960-luvulla. Maaltamuutto, maastamuutto, autojen ja televisioiden tulo lähes joka talouteen saattoivat Suomen niin pyörteiseen tilaan, että se heijastui myös kansalaisjärjestötoimintaan. (Harju 2003, 25.) Monet perinteiset järjestöt kokivat toiminnan notkahduksen, kun kansalaisilla ei ollutkaan enää niin paljon aikaa eikä energiaa järjestötyöhön heidän totutelllessaan uudenlaiseen elämään kaupunkikortteleissa elektroniikan tuomien mahdollisuuksien kanssa. Varsinaista lamaa järjestötyössä ei kuitenkaan koettu ammattiyhdistystoiminnan ja poliittisen toiminnan vilkastumisen vuoksi. Samalle jaksolle ajoittuu vahva yhteiskunnallinen järjestötyön aika poliittisen kilpailun johtaessa satojen uusien yhdistysten perustamiseen. (Harju 2003, 26.)

Näiden murrosten myötä siirryttiin Suomessa lopullisesti kansanliikkeiden ajasta kansalaisjärjestöjen maailmaan. Järjestötoimintaa alkoi yhä enemmän edesauttaa valtionavustusten nopea kasvu, palkatun henkilöstön lisääntyminen, suunnitelmallisuuden arvostus ja yhteiskunnallisen järjestötoiminnan kukoistus. Tämä järjestöbyrokraattisuuden kausi on voimassa vieläkin. (Harju 2003, 26.)

Kansalaistoiminnan irtautumista kytkennöistään poliittisiin järjestöihin 1980-luvulla pidetään viimeisimpänä merkittävänä murroksena järjestötoiminnan kehityksessä. Uusien järjestöjen kirjo alkoi ennakoida pirstoutuneen kansalaistoiminnan aikaa 1980-luvulla. Tähän vaikutti osaltaan perinteisten vuosiavustusten rinnalle tulleet eril-

lisavustukset ja projektirahoitus, joiden kautta vapaampi kansalaistoiminta sai rohkaisua. (Itkonen 2000, 16-17.)

Nämä viisi murrosta muokkasivat Suomen järjestötoiminnasta sen mitä se nykyään on. Ammatillisella ja poliittisella järjestötyöllä on hieman hiipunut, mutta edelleen vahva asema, ja ihmisten mielenkiinto on kohdistunut nykyään enemmän harrastus-, liikunta-, kulttuuri- ja ympäristöjärjestöihin. (Harju 2003, 27-28.)

Uusia yhdistyksiä perustetaan edelleen päivittäin. Kun suomalainen valitsee nykyään yhdistyksensä, yhtenä tärkeimmistä kriteereistä pidetään sitä, että se toimii lähellä omaa elämää tai mahdollistaa oman itsensä henkisen, ruumiillisen tai aineellisen kehittämisen. (Riikonen & Siisiäinen 2002, 31.)

2.3 Historiallisen perinnön vaikutus

Yhdistyslaitoksessamme on edelleen havaittavissa selkeitä historiallisen perinnön vaikutteita. 1990-luvulla monissa yhdistyksissä, joissa koettiin kriisiytymistä tai uusiutumisen tarvetta, mietittiin tämän perinnön arvoa ja tarpeellisuutta. Ilman historian tuomia piirteitä, ei suomalainen yhdistyslaitos olisi kuitenkaan sitä, mitä se tänä päivänä on. (Riikonen ym. 2002, 14.)

3 YHDISTYSLAKI

Rekisteröityjen yhdistysten toimintaa Suomessa säätelee yhdistyslaki 503/1989. Se antaa tarkempia säännöksiä perustuslaissa määrättyyn yhdistymisvapauteen. Yhdistyslain mukaan ”*yhdistyksen saa perustaa aatteellisen tarkoituksen yhteistä toteuttamista varten. Tarkoitus ei saa olla lain tai hyvien tapojen vastainen*” (Yhdistyslaki 1 §).

Ensimmäinen yhdistyslaki säädettiin itsenäistymisen jälkeen vuonna 1919. Tämä laki oli laadittu yksinkertaisen organisaation omaavia yhdistyksiä varten, joissa oli jäsenenä pääasiassa tai pelkästään yksityisiä henkilöitä. Vuoden 1919 yhdistyslain ollessa voimassa, uusia yhdistyksiä perustettiin tuntuvasti. Maailmansotien välisenä aikana, yhdistyslakiin tehtiin useita muutoksia. Päättävällän käyttämisestä muutettiin monipuolisemmaksi, kiellettyjen ja luvanvaraisten yhdistysten määritteleviä säännöksiä tarkastettiin sekä yhdistyksen lakkauttamiseen liittyviä kohtia päivitettiin. Sen sijaan

toisen maailmansodan jälkeen tehdyistä uudistusehdotuksista suurin osa jäi toteuttamatta. (Halila & Tarasti 2006, 5-7.)

Vuonna 1975 oikeusministeriö asettama työryhmä laati selvityksen sillä hetkellä toiminnassa olleista yhdistystyypeistä ja niiden toimintamuodoista. Työryhmän tuli myös valmistaa ehdotuksensa yhdistyslainsäädännön uudistamisen yleisistä tavoitteista. Valmistunut mietintö ei kuitenkaan sisältänyt ehdotusta tai kannanottoa yhdistyslain kokonaisuudistuksesta. Siinä käsiteltiin vain olemassa olevia ongelmia ja kysymyksiä, jotka liittyivät yhdistystoimintaan. (Halila ym. 2006, 7-8.)

Yhdistyslain kokonaisuudistus laitettiin liikkeelle vuonna 1978, jolloin valtioneuvoston asettama komitea aloitti työnsä. Yhdistyslakikomitea luovutti valmiin mietintönsä vuonna 1984, ja se sai myönteisen vastaanoton. Oikeusministeriö aloitti lain uudistustyön, joka todettiin laajan lausuntokierroksen pohjalta yleisesti välttämättömäksi ja kiireelliseksi. Monivaiheisen ja muutaman vuoden kestäneen työn jälkeen, hallituksen esitys yhdistyslain uudistamisesta annettiin hallitukselle vuoden 1988 toukokuussa. Valiokuntatyön jälkeen, eduskunta hyväksyi lakiesityksen maaliskuussa 1989 ja Tasavallan presidentti vahvisti lain 26.5.1989. (Halila ym. 2006, 8-9.)

Yhdistyslakiin on sen voimaantulon jälkeen tehty useita muutoksia, joista suurinta osaa voidaan luonnehtia teknisiksi tai vaikutusvallaltaan vähäisiksi. (Halila ym. 2006, 9) Viimeisin uudistus yhdistyslakiin astui voimaan vuoden 2010 syyskuussa. Tämän uudistuksen myötä jäsenten vaikutusmahdollisuudet lisääntyivät muun muassa sen myötä, että etäosallistuminen kokouksiin mahdollistettiin. Toinen lakiin tehty olennainen muutos koskee tilintarkastusmenettelyä. Näillä uudistuksilla erimuotoisten yhdistysten sekä nykyaikaisen kansalais- ja järjestötoiminnan tarpeet otetaan paremmin huomioon. (Toimihenkilökeskusjärjestö 2010.)

3.1 Rekisteröidyt yhdistykset

Mikäli yhdistykselle halutaan oikeuskelpoisuus, tulee se rekisteröidä. Rekisteröinti tapahtuu merkitsemällä yhdistys patentti- ja rekisterihallituksen ylläpitämään yhdistysrekisteriin. Perustamisilmoituksen voi täyttää joko sähköisesti tai paperiversiona ja siihen on liitettävä yhdistyksen perustamiskirja, säännöt ja perustamisilmoitus. Mikäli kaikki vaadittavat asiat ovat kunnossa ja perustamisilmoitus on patentti- ja rekisteri-

hallituksessa hyväksytty, voidaan yhdistyksen nimen perään lisätä sanat rekisteröity yhdistys (registrerad förening) tai kirjaimet ry (rf). (Yhdistystieto 2010.)

Yhdistysrekisteri on julkinen rekisteri, johon on vuoden 2010 syyskuussa merkitty noin 130 000 rekisteröityä yhdistystä (patentti- ja rekisterihallitus 2010). Patentti- ja rekisterihallituksen yhdistysasiat yksikkö hoitaa yhdistysten rekisteröinnit ja pitää yllä rekisteriä. Se antaa tarvittaessa myös juridista apua asiakkailleen yhdistyslakiin, yhdistysten sääntöihin ja rekisteröintimenettelyyn liittyvissä kysymyksissä. (Lihavainen 1996, 30.)

3.2 Rekisteriin kuulumattomat yhdistykset

Rekisteröimättömän yhdistyksen tunnistaminen voi olla hankalaa, sillä aatteellisuuden ja pysyvyyden tulkitseminen esimerkiksi jonkin harrastusryhmän toiminnassa on vaikeaa, ja nämä määritteethän tekevät yhdistyksen. Esimerkkejä rekisteriin merkitsemättömistä yhdistyksistä ovat monet urheiluporukat ja luokkatoimikunnat. Jos yhdistys on rekisteröimätön, voi se organisoida oman sisäisen toimintansa haluamallaan tavalla. Monesti toiminta on kuitenkin järjestetty rekisteröityjen yhdistysten kanssa samalla tavalla. (Loimu 2000, 24.)

Yhdistyslain kymmenes luku käsittelee rekisteröimättömiä yhdistyksiä. Lain 59.§:n kolmannessa kohdassa luetellaan yhdistyslain pykälät, jotka soveltuvien osin koskevat myös rekisteröimättömiä yhdistyksiä. Näitä ovat muun muassa määräykset yhdistyksen tarkoituksesta, kielletyistä ja luvanvaraisista yhdistyksistä ja jäsenluettelon pitämisestä. Lisäksi säädökset yhdistyksen lakkauttamisesta ja sille määrätystä väliaikaisesta toimintakiellosta 43. ja 44. §:issä koskevat rekisteröimättömiä yhdistyksiä. (Loimu 2000, 24-25.)

Yksi olennaisimmista asioista rekisteröimättömän yhdistyksen toiminnassa on, ettei se voi saada nimiinsä oikeuksia tai tehdä sitoumuksia eikä kantaa tai vastata tuomioistuimessa (yhdistyslaki 58 §). Vastuu rekisteröimättömän yhdistyksen sitoumuksista ja toimista kuuluu siis toimeen osallistuneet tai siitä päättäneet henkilöt henkilökohtaisesti tai yhteisvastuullisesti. (Halila ym. 2006, 689.)

Yhdistysrekisteriin kuulumaton yhdistys ei myöskään voi tehdä jäseniä sitovia päätöksiä tai ottaa velkaa yhdistyksen nimiin. Kaikki toimet, joita yhdistys tekee, sitoo vain niitä osapuolia, jotka ovat mukana kyseistä tointa suoritettaessa. Vastuu jo suoritetuista sitoumuksista säilyy osapuolilla, vaikka yhdistys myöhemmin rekisteröitäisiinkin. Tällä estetään esimerkiksi se, etteivät ylivelkaantuneet kansalaiset voisi vain perustaa yhdistystä ja siirtää velkataakkaansa yhdistyksen nimiin. (Loimu 2000, 25.)

3.3 Yhdistyksen jäsenet

Yhdistystä muodostamaan tarvitaan siis useampi kuin kaksi luonnollista tai oikeushenkilöä. Luonnollisella henkilöllä tarkoitetaan yksityistä henkilöä, ihmistä. Oikeushenkilöitä ovat erilaiset yritykset, yhteisöt ja julkisoikeudelliset tahot. Yhdistyksen jäsenen ei tarvitse asua Suomessa, vaan jäsen voi olla myös ulkomaalainen joka asuu muussa maassa. Poikkeuksena on yhdistys, jonka varsinainen tarkoitus on vaikuttaa valtiollisiin asioihin. Tällaisen yhdistyksen jäsenen on joko oltava suomalainen tai ulkomaalainen, jolla on kotipaikka Suomessa. (Yhdistystieto 2010.)

3.3.1 Jäsenen oikeudet

Jäsenyys yhdistyksessä tuo mukanaan oikeuksia, jotka mainitaan yhdistyslaissa. Yhdistyksen tulee kohdella jokaista jäsentään tasavertaisesti. Säännöissä on mainittava, mikäli jäsenyydelle on olemassa jokin ehto, esimerkiksi Suomen kansalaisuus. Yhtenä tärkeimmistä jäsenoikeuksista pidetään oikeutta käyttää päätäntävaltaa yhdistyksen kokouksissa sekä oikeutta asettua ehdolle yhdistyksen luottamustoimiin. (Halila ym. 2006, 168.)

Jokaisella jäsenellä on oikeus pysyä yhdistyksen jäsenenä, jos hän sitä haluaa. Laissa ja yhdistyksen säännöissä on mainittu muutamia erottamisperusteita, joita rikkoessaan jäsen voidaan erottaa yhdistyksestä. Yleisimmin toteutuva on liittymis- tai jäsenmaksun maksamatta jättäminen. Toisaalta jäsenellä on myös oikeus erota yhdistyksestä milloin haluaa. Eroamiseen ei tarvita mitään erityistä syytä, eikä jäseneltä voida vaatia mitään selitystä. Muita jäsenten oikeuksia ovat muun muassa oikeus tutustua yhdistyksen asiakirjoihin, oikeus tehdä aloitteita yhdistyksen kokouksen käsiteltäväksi ja oikeus vaatia yhdistyksen lakkauttamista. (Loimu 2000, 48-49.)

3.3.2 Jäsenen velvollisuudet

Yhdistyksen jäsenten velvollisuudet perustuvat yhdistyksen sääntöihin ja yhdistyslakiin. Velvollisuuksien laiminlyönti voi johtaa kurinpitotoimiin, jos näin on säännöissä mainittu. Tärkeimmät jäsenen velvollisuudet ovat lojaalisuusvelvollisuus yhdistystä kohtaan ja sääntöjen noudattamisvelvollisuus. Yhdistyksen jäsenillä on myös velvollisuus maksaa jäsenmaksua ja velvollisuus hoitaa lupaamansa luottamustoimet ja -tehtävät. (Halila ym. 2006, 169.)

3.3.3 Jäsenluettelo

Yhdistyksen jäsenistä on pidettävä jäsenluetteloa. Yhdistyslain 11. §:n mukaan luettelon ylläpitäminen on hallituksen tehtävä. Jäsenluettelossa on mainittava jokaisen jäsenen täydellinen nimi, kotipaikka ja kansalaisuus mikäli jäsen on ulkomaalainen. Yhdistyksen jäsenillä on oikeus saada jäsenluettelo nähtäväkseen. Hallituksen päätöksellä jäsenluettelotietoja voidaan luovuttaa myös ulkopuolisille tahoille, kuitenkin henkilötietolakia noudattaen. (Loimu 2007, 99-103.)

3.4 Yhdistyksen aatteellisuus

Aatteellisuudella voidaan tarkoittaa montaa asiaa, kuten jonkin aatesuunnan edistämistä tai vastustamista, jonkin ryhmän etujen valvontaa tai hyväntekeväisyyttä. Myös jäsenpalvelujen tuottamista, palvelujen tuottamista muille kuin jäsenille ja yhdessäolomahdollisuuksien lisäämistä, pidetään aatteellisuutena. Taloudellista toimintaa tai voiton tavoittelua ei pidetä aatteellisuutena. Yhdistys voi kuitenkin pyrkiä epäsuorasti järjestämään taloudellista hyötyä jäsenilleen, kuten tekemällä työtä palkkojen nostamiseksi. Erilaiset ammattijärjestöt ovat hyvä esimerkki tällaista työtä tekevistä yhdistyksistä. (Loimu 2007, 22.)

3.5 Yhdistyksen pysyvyys

Pääsääntöisesti yhdistys perustetaan toimimaan ennalta määräämättömäksi ajaksi. Tästä tulee kolmas yhdistyksen määritelmä, pysyvyys. Yleensä toiminnan ajatellaan kestävän pitkän aikaa eikä tulevaisuudessa nähdä tilannetta, jolloin yhdistys lopettaa tarpeettomana ja työnsä tehneenä. Poikkeuksena ovat yhdistykset, jotka on perustettu

jonkin tietyn tavoitteen tai asian ajaminen mielessä. Tavoitteen saavuttamisen jälkeen yhdistys voidaan purkaa työnsä tehneenä. (Loimu 2007, 22.)

3.6 Päätöksenteko yhdistyksessä

Päätösvalta yhdistyksessä kuuluu sen jäsenille. Jokaisella yhdistyksen 15 vuotta täyttäneellä jäsenellä on ääni-, puhe- ja läsnäolo-oikeus yhdistyksen kokouksissa. Sääntömääräisiä kokouksia pidetään vuodessa säännöistä riippuen joko yksi tai kaksi. Yhdistyksen hallituksen katsoessa tarpeelliseksi, voidaan pitää myös ylimääräisiä kokouksia. Myös yhdistyksen kokouksen tai vähintään kymmenesosan yhdistyksen jäsenistä niin päättäessä, voidaan pitää myös ylimääräinen kokous. (Lihavainen 1996, 37.)

Päätöksenteko-oikeus voi yhdistyksessä kuulua myös yhdistyksen valtuutetuille, jos säännöissä niin määrätään. Valtuutetut ovat yhdistyksen jäsenten valitsemia yhdistyksen päätösvallan käyttäjiä. (Loimu 2007, 60) Valtuutettujen tehtävä on edustaa jäseniä yhdistysten kokouksissa. Yhdistyksen säännöissä on myös määrättävä valtuutettujen lukumäärä, toimikausi, valitsemistapa ja tehtävät. (Yhdistyslaki 18 §.)

Kokousten ohella päätösvaltaa yhdistyksissä voidaan käyttää ns. jäsenäänestyksissä, joita voidaan järjestää joko erillisinä äänestystilaisuuksina tai postiäänestyksinä. Näitä äänestyksiä voidaan kuitenkin käyttää vain asioissa, jotka on yhdistyksen säännöissä mainittu. Ensisijainen tapa tehdä päätöksiä on aina kuitenkin kokous. Yhdistyslain pykälä 23 määrää asiat, joista voidaan päättää vain kokouksissa. Näitä asioita ovat muun muassa yhdistyksen sääntöjen muuttaminen, hallituksen tai sen jäsenen erottaminen tai yhdistyksen purkaminen. (Loimu 2007, 63.)

3.7 Hallitus

Jokaisella yhdistyksellä on lain mukaan oltava vähintään kolmejäseninen hallitus, joista yhden on oltava hallituksen puheenjohtaja. Puheenjohtajan on oltava täysi-ikäinen, eikä hän saa olla holhouksen alainen. Muiden hallituksen jäsenien on oltava 15 vuotta täyttäneitä. Hallitus valitaan aina yhdistyksen sääntömääräisessä kokouksessa. (Riikonen ym. 2002, 78.)

Hallituksen tärkein tehtävä on toimia yhdistyksen toimeenpanevana elimenä. Se myös edustaa yhdistystä, mutta itsenäistä päätöksentekovaltaa sillä ei ole. Hallituksella on edustamisen vain muutamia lakimääräisiä tehtäviä, joista jäsenluettelon pitäminen ja kokousten koollekutsuminen ovat tavallisimpia. Lisäksi hallitus voi hoitaa muitakin tehtäviä, kuten uusien jäsenten hyväksyminen ja jäsenten erottamisen. Hallituksen vastuulla on myös huolehtia, että yhdistyksen toiminta on hyvin organisoitua. Yhdistyksen arkipäiväisten asioiden toimittaminen, rahavarojen hoito, kokousten valmistelu ja sisäisen toiminnan valvominen ovat hallituksen vastuulla. Hallituksen ei tarvitse itse hoitaa kaikkea, vaan sen on huolehdittava että järjestelmä niiden hoitamiseksi on kunnossa. (Loimu 2007, 138-149.)

4 YHDISTYSTOIMINTA SUOMESSA

Suomalainen yhteiskunta on pitkään siis ollut vankka järjestöyhteiskunta. Tästä kertoo yli sadantuhannen rekisteröidyn yhdistyksen määrä. Uusia yhdistyksiä syntyy päivittäin ja järjestöverkko on niin tiheäsilmainen, että maassamme on nelisenkymmentä aikuista ihmistä yhdistystä kohden. (Helander 2001, 18.)

Suomea on usein kliseisesti kutsuttu yhdistysten luvatuksi maaksi. Yhdistystoiminta kattaa maassamme lähes kaikki elämän alueet. Sen perustana on ihmisten halu osallistua ja toimia, sekä demokraattisen yhteiskunnan kansalaisten halu päästä itse vaikuttamaan yhteiskunnan kehittämiseen. Vaikka Suomessa on hyvinkin kattava julkinen sektori, joka huolehtii kansalaisista läpi meidän elämän, jää paljon tilaa myös kansalaisten vapaaehtoiselle toiminnalle. (Harju 2003, 30-39.)

4.1 Yhdessä toimimisen into

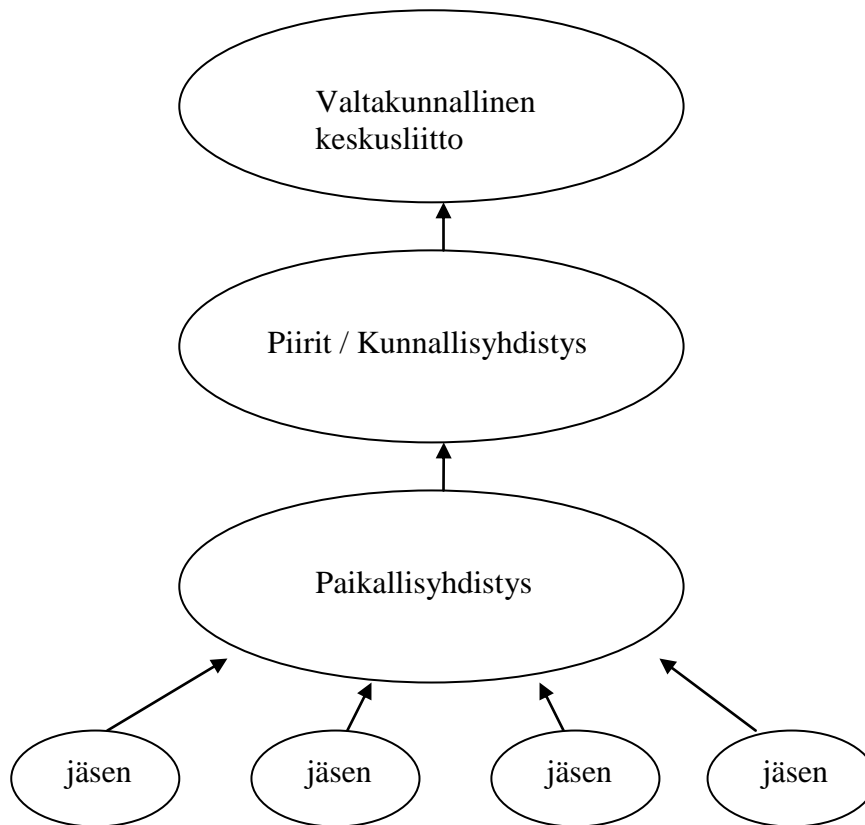
Motivaatioita kansalaisten yhdistyshalukkuudelle on monia, sillä jokaisella ihmisellä on omat intressinsä. Kiinnostus jotakin tiettyä asiaa kohtaan ja halu auttaa ovat keskeisimpiä motivaation lähteitä yhdistystoimintaan liittymiselle. Osa jäsenistä liittyy yhdistykseen oppiakseen uutta, osa saadakseen uusia ystäviä tai saadakseen vastapainoa työlle ja vaihtelua elämäänsä. Kaikki syyt osallistumiseen ovat yhtä tärkeitä ja arvokkaita. Pohjan hyvälle yhdistystoiminnalle luo kuitenkin aina ihmisten aito vapaaehtoisuus. (Harju 2003, 40-42.)

Innostus toimintaan liittymiselle puhkeaa yleensä helposti. Haasteena on saada se innostus kestämaan niin, että jäsenyydestä saataisiin pitkäkestoinen ja jäsenestä osallistuva. Yhdistyksiltä vaaditaan hyvää toiminnan suunnittelua ja organisointia, mahdollisuutta uuden oppimiseen, kannustamista ja riittävästi miellyttävää yhdessäoloa motivaatioperustan säilyttämiseksi. Vastuu on toiminnan vetäjällä, mutta jokaiselta jäseneltä tarvittaisiin halu toimia, jotta yhdistyksen toiminta pysyisi virkeänä. (Harju 2003, 42.)

4.2 Yhdistystoiminnan malli

Suomalaisen yhdistystoiminnan kolmi- tai nelitasoinen malli on ollut olemassa jo 1900-vuosisadan alusta lähtien. Eri tasot muodostuvat paikallisyhdistyksestä, kunnallisyhdistyksestä tai piireistä, liitoista ja ylimpänä keskusjärjestöstä. Joissain tapauksissa yhdistyksellä voi olla myös kansainvälinen kattojärjestö, jolloin malli on viisitasoinen. Tämä hierarkkinen järjestö rakenne yhdistää suomalaisen yhteiskunnan verkostoina yhdeksi kokonaisuudeksi, sekä alueellisesti syrjäisemmät alueet keskuksen. Hierarkkisen rakenteen etuna pidetään myös sen toimivuutta kahteen suuntaan. Ylimpänä oleva keskusjärjestö voi ohjailla paikallistason toimintaa ja paikallisyhdistyksillä on mahdollisuus olla mukana vaikuttamassa keskuksen päätöksiin. (Jyväskylän yliopisto 2010.)

Jokaisella yhdistyksellä ja järjestöorganisaatiolla on kuitenkin oma mallinsa. Joissain tapauksissa paikallisyhdistykset voivat kuulua suoraan liittoon, joka myös saattaa muodostaa ylimmän järjestötason, tällöin malli on vain kaksitasoinen. Yleisin rakenne yhdistyksistä muodostuneessa järjestössä on kolmiportainen. (Harju 2003, 13.)



Kuva 1. Kolmiportainen järjestö rakenne

5 POHJOIS-KYMEN PSORIASISYHDISTYS RY

Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys on yksi 49:sta Psoriaasisliiton paikallisyhdistyksistä. Se perustettiin vuonna 1977 toimimaan alueensa psoriaattikkojen yhdyssiteenä, sekä edistämään heidän hoito-, terveys-, matka- ja koulutusmahdollisuuksia. Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistyksen toimialueeseen kuuluu Kouvolan lisäksi Iitti. Yhdistyksen jäsenmäärä on vaihdellut alkuvuosien sadasta jäsenestä parhaimmillaan 267 jäseneseen. Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistyksellä ei ole käytössään kiinteää toimistoa, vaan se toimii kulloisenkin puheenjohtajan ja sihteerin kotoa. Yhdistyksellä on käytössään kaappi asiakirjojen säilyttämistä varten Kouvolan kaupungin tarjoamissa kokoustiloissa, entisessä kaupungintalossa, Tuulensuojassa. (Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry 2007.)

5.1 Toiminta

Paikalliset psoriasisyhdistykset järjestävät jäsenilleen erilaista ohjelmaa sairauden kanssa elämisen avuksi ja tueksi. Virallisten jäsentilaisuuksien ohella tarjolla on myös

vertaistukea yhdessäolon ja virkistymismahdollisuuksien muodossa. (Pohjois-Kymen Psoriasisryhdistys ry 2007.)

5.1.1 Jäsenillat

Pohjois-Kymen Psoriasisliitto järjestää jäsenilleen kerran kuukaudessa jäsenillan Tuulensuojassa. Näissä tilaisuuksissa esitellään jäsenille uusia hoitokeinoja ja -välineitä, tietoa sairaudesta ja tarjoamaan vertaistukea arkeen. Jäseniltojen aiheina ovat vuosien aikana olleet muun muassa erilaiset voide-esittelyt, luontaistuotteet, aluesihteerin vierailut, Kelan edustajien vierailut ja lääkäriluennot. Jäseniltoja on toisinaan järjestetty myös erilaisten liikuntaharrastusten parissa tai on tehty tutustumiskäyntejä esimerkiksi lääkäriasemille ja kuntahoitajan vastaanotolle. (Pohjois-Kymen Psoriasisryhdistys ry 2007.)

Kaikki jäsenillat eivät kuitenkaan sisällä luentoja, vaan toisinaan järjestetään myös ohjelmaa, joka ei suoranaisesti liity sairauden hoitoon. Tällaisia jäseniltojen aiheita ovat olleet esimerkiksi museovierailut, vierailut jäsenten kesäpaikoilla ja teatterikäynnit. (Pohjois-Kymen Psoriasisryhdistys ry 2007.)

5.1.2 Vuosikokoukset

Yhdistyksen sääntömääräinen vuosikokous pidetään maaliskuussa. Kokous pidetään yleensä myös Tuulensuojassa. Vuosikokouksessa käydään muun muassa läpi edellisen vuoden tilinpäätös, vuosikertomus ja tilintarkastajan lausunto sekä valitaan yhdistyksen hallituksen jäsenet seuraavalle vuodelle. Vuosikokouksessa määrätään myös jäsenmaksun määrä ja käydään läpi jäsenten hallitukselle tekemät aloitteet. Viime vuosina Pohjois-Kymen Psoriasisryhdistyksen vuosikokouksiin on osallistunut keskimäärin 10–15 jäsentä. (Pohjois-Kymen Psoriasisryhdistys ry 2007.)

5.1.3 Kesäretket ja adventtiretket

Useana vuonna yhdistys on järjestänyt kesäretken lähialueille. Nämä suositut virkistysretket ovat suunnanneet muun muassa Suomenlahdelle, Pohjois-Valkealaan ja Porvoonjoelle. Toinen perinteeksi muodostunut suosittu tapahtuma Pohjois-Kymen Psoriasisryhdistyksen jäsenille on adventtiretki ensimmäisenä adventtina. Retki suuntaa

jonnekin lähiseudun kirkkoon, jossa kirkonmenojen lisäksi päästään kuulemaan lyhyesti kyseisestä kirkosta ja seurakunnasta. (Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry 2007.)

5.2 Varainhankinta

Yksi tärkeimmistä Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistyksen varainhankintamuoto on viime vuosina ollut vaalikeräykset. Keräykset työllistävät yhdistyksen jäseniä lipasvartijoina moniksi tunneiksi äänestyspaikoille. Tuotot käytetään jäsenistön hyväksi esimerkiksi erilaisten tilaisuuksien ja toiminnan kautta. (Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry 2007.)

5.3 Jäsenedut

Psoriasisiiton valtakunnallisia etuja ovat muun muassa viisi kertaa vuodessa ilmestyvä IhonAika-lehti, alennukset Instrumentariumissa, Finnmatkojen jäsenedut sekä erilaiset kylpylämajoitustarjoukset. Lisäksi Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistyksen omana jäsenetuna on Kouvolan Uuden Apteekin myöntämä alennus 5 % peruskorvattavista lääkkeistä ja 10 % reseptivapaista tuotteista. (Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry 2007.)

Yhdistys omistaa myös kaksi UVB-valohoitolamppua ja yhden valokamman. Näitä ultraviolettisäteilyä tuottavia laitteita jäsenten on mahdollista lainata veloituksetta kotona tapahtuvia hoitoja varten. (Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry 2007.)

5.4 Yhteistoiminta muiden yhdistysten kanssa

Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys on useasti järjestänyt tai ollut mukana järjestämässä tapahtumia ja retkiä muiden paikkakuntien psoriasisyhdistysten kanssa. Kotkan seudulla toimivan Etelä-Kymen Psoriasisyhdistyksen kanssa yhteistyö on ollut säännöllisintä. Lisäksi Lappeenrannan Seudun ja Lahden Seudun Psoriasisyhdistysten kanssa ollaan oltu yhteistyössä joitakin kertoja. Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys on jäsenenä Kouvolan Vammaisjärjestöjen yhdistys ry:ssä, jonka tapahtumiin jäsenet saavat siten osallistua. Yhteistyötä on tehty myös Allergia- ja astmaliiton sekä Marttojen kanssa. (Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry 2007.)

5.5 Tiedottaminen

Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistyksellä on kuukausittain tapahtumia, joista jäsenistöä on tiedotettava. Lisäksi jäseniä tiedotetaan sairauteen, sen hoitoon ja sen kanssa elämiseen liittyvistä asioista säännöllisesti. Lähestulkoon jokaisen jäsenyyden taustalla on oma tai läheisen sairaus. Yhdistyksen tarkoitus on toimia yhdyssiteenä ja edunvalvojana sekä edistää alueensa psoriaatikkojen hoito-, terveys-, matka- ja koulutusmahdollisuuksia. (Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry 2007.) Tästä syystä monipuolinen ja toimiva tiedotus on tärkeää. Seuraavassa kerron yhdistyksen käyttämistä tiedostusmuodoista.

5.5.1 Jäsenlehti

Psoriaasisliitto kustantaa ja julkaisee Ihonaika-nimistä jäsenlehteä yhteistyössä Iholiiton kanssa, jonka jokainen liittoon kuuluva jäsen saa jäsenetuna. Lehdessä käsitellään psoriaasista ja muita ihosairauksia, välitetään tietoa niiden hoidosta ja niiden kanssa elämisestä. Lehti sisältää myös tiedotuspalstan, jossa paikallisyhdistykset voivat tiedottaa tapahtumistaan. (Psoriaasisliitto 2010.)

5.5.2 Jäsentiedotteet

Yhdistys lähettää jäsenilleen vuosittain kaksi jäsenkirjettä. Jäsenkirjeitä on yhä enemmän pyritty lähettämään sähköisessä muodossa kulujen vähentämiseksi sekä tiedottamisen nopeuden ja helpottamisen lisäämiseksi. Jäsenkirje sisältää ajankohtaisen tilannekatsauksen yhdistyksen toiminnasta, seuraavan puolenvuoden tapahtumia ja muita ajankohtaisia uutisia. Jäsentiedotteita julkaistaan myös Kouvolan Sanomien vammaisjärjestöjen palstalla sunnuntaisin. (Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry 2007.)

5.5.3 Kotisivut

Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys sai vuonna 2006 omat kotisivut, jotka löytyvät osoitteesta www.p-kpsori.fi. Sivuilla on perustietoa sairaudesta ja yhdistyksen toiminnasta, yhteyshenkilöt yhteystietoineen, hoitopaikat ja erikoislääkärien vastaanotot. Kotisivuilla tiedotetaan myös lähestyvistä tapahtumista ja muusta ajankohtaisesta toimin-

nasta. Linkkien kautta löytyvät muut paikallisyhdistykset sekä Psoriasisliiton kotisivut, joista jälkimmäisiltä voi seurata valtakunnallisia tapahtumia ja ottaa osaa keskusteluihin keskustelupalstalla. Nuorille, alle 30-vuotiaille, psoriaatikoille on omat internetsivut osoitteessa www.nupso.fi. (Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry 2007.)

5.5.4 Vertaistuki

Yhdistys kouluttaa halukkaita jäseniä toimimaan vertaistukihenkilöinä, muille jäsenille. Tällä hetkellä vertaistukihenkilöitä on yksi ja hän antaa päivystää henkilökohtaisella kännykällään, johon tukea tarvitseva jäsen voi tarvittaessa soittaa. Useimmiten kyseessä on juuri tiedon vaivansa nimestä saanut, joka haluaa lisätietoja ja saa vertaistukihenkilön numeron lääkäriltä tai terveyskeskuksen sairaanhoitajalta. (Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry 2007.)

6 SAIRAUS NIMELTÄÄN PSORIASIS

Psoriasis, arkisemmin psori, on ihon tulehdustauti. Tauti ilmenee yleensä tarkkarajaisina ja punoittavina ihottumaläiskinä, jotka saattavat olla paksun hilseen peitossa. Psoriasista esiintyy myös nivelissä nivelreuman tyyppisenä kipuna ja nivelmuutoksina. Jopa noin 30 % ihopsoriaatikoista voi kärsiä myös niveloireista. Nivelpsoriasis voi myös invalidisoida ja ainakin vaikeuttaa liikkumista. Nivelpsoriasista voi sairastaa myös ilman iho-oireita, mutta se on melko harvinaista. Nivelpsoriasiksessa ei ole reumatekijää ja vaurio nivelessä on hiukan erilainen kuin reumassa. (Määttänen 2010.)

Psoriasis on melko yleinen tauti, jota sairastaa 2 - 3 % väestöstä. Se on krooninen ja osittain perinnöllinen sairaus, joten sitä ei voida parantaa. Taudin puhkeaminen on todennäköisempää, jos joku sukulainen sairastaa sitä. Psoriasis ei kuitenkaan voi tarttua ihmisestä toiseen esimerkiksi kosketus- tai pisaratartuntana. (psorinfo 2010.)

6.1 Psoriasistyytit

Psoriasista on kuutta erilaista tyyppiä; läiskä-, taive-, nivel-, pisara-, hiuspohjan ja märkärakkulainen psori. Sairauden oireet vaihtelevat paljon, ja jokainen psoriasistyyppi tarvitsee erilaista hoitoa. Psoriasikselle on tyypillistä sen aaltomainen taudinkulku: oireet pahenevat ja paranevat vuorotellen. Oireisiin voi vaikuttaa omalla toi-

minnalla; syömällä terveellisesti, välttelemällä alkoholia ja tupakointia, liikkumalla sairauden antamissa rajoissa ja välttelemällä stressiä. (psorinfo 2010.)

6.2 Hoitaminen

Yleisin psoriasiksen hoitomuoto on auringonvalo, mutta Suomessa auringon teho riittää vain aivan keskikesällä ja vaatii silloinkin hyvin tehokasta auringon palvontaa. Siksi talvikautena psoriaatikot käyvät paljon etelässä. Raha-automaattiyhdistys avustaa vuosittain noin 200 psoriaatikkoa, kustantamalla valohoitoamatkan Välimeren läheisyyteen. Valohoitoja voidaan korvata myös keinovalolla joko UVB- tai, herkisteen kanssa, UVA-valohoitolaitteilla. (Määttänen 2010.)

Muita tyypillisiä hoitumuotoja ovat paikallishoidot, joissa oireilevaa ihoaluetta hoidetaan erilaisilla rasvoilla ja voiteilla. Mikäli paikallishoidot eivät auta riittävän tehokkaasti, käytetään systeemisiä hoitoja. Systeemiset hoidot tarkoittavat sisäisesti käytettävää lääkitystä ja pistoksia. (psorinfo 2010.)

Perinteisten hoitojen rinnalle on tullut myös mahdollisuus biologisiin lääkkeisiin, jotka ovat kuitenkin hyvin kalliita eikä niiden haittavaikutuksista vielä ole pitkäaikaisia kokemuksia (Määttänen 2010.)

7 YHDISTYKSEN JÄSENTYYTYVÄISYYS

Yhdistyksen jäsenet ovat sen asiakkaita. Siksi jäsentyytyväisyys on verrattavissa asiakastytyväisyyteen, joka on yksi toiminnan laadun tärkeimmistä mittareista. Tässä luvussa käsitellään jäsentyytyväisyyden merkitystä yhdistyksen toiminnalle.

7.1 Menestyvä yhdistys

Vaikkei yhdistysten tarkoitus olekaan tuottaa taloudellista voittoa, ei se tarkoita, etteikö yhdistyksestä haluttaisi menestyvää. Yhtenä yhdistyksen määritteenä on, että sen toiminta on tarkoitettu pysyväksi. Jotta toiminta olisi pysyvää, tarvitsee yhdistys jäseniä, ja jotta jäsenet pysyvät mukana yhdistyksen toiminnassa, on heidät pyrittävä pitämään tyytyväisinä.

Yhtenä menestyvän yhdistyksen piirteenä pidetään sen jäsenlähtöistä toimintaa. Jäsenlähtöisyydessä on ymmärretty, että kaiken toiminnan yhdistyksessä tulee suoraan tai epäsuorasti pyrkiä jäsenten parhaaksi. Tämä tekee jäsenistä yhdistyksen toiminnan tarkoituksen. Toisaalta jäsenet ovat myös toiminnan kohde, sillä suuri osa yhdistyksen toiminnoista kohdistuu jäseniin. (Loimu 1996, 32.)

Jokaisella yhdistyksen luottamushenkilölle tulisi olla ensisijaisen tärkeää auttaa yhdistyksen jäseniä heidän ongelmissaan. Koko yhdistyksen tulisi jäsenlähtöisyyden nimissä olla rakennettu niin, että jäsenten tarpeet ja toiveet otetaan huomioon. Jotta tämä onnistuisi, palautetta toiminnasta hankittava ja siihen reagoitava. (Loimu 1996, 32.)

Toinen oleellinen menestyvän yhdistyksen tekijä on uudistumiskykyisyys. Yhdistyksen on säännöllisin väliajoin kriittisesti tarkasteltava toimintaansa ja saamaansa palautetta. On uskallettava uudistaa toimintatapoja, sillä ympäristö jossa yhdistys toimii, uudistuu myös koko ajan. Monen yhdistyksen ongelmana on, että luottamushenkilöt vaihtuvat liian harvoin. Kun samat ihmiset hoitavat yhdistyksen toimintaa monta vuotta peräkkäin, ei uusia näkökantoja ja toimintatapoja saada mukaan. (Loimu 1996, 33-34.)

7.2 Jäsentytyväisyys

Yhdistys tarvitsee toimiakseen jäseniä. Mitä enemmän jäseniä ja mitä aktiivisempia jäsenet ovat, sitä enemmän yhdistyksellä on voimavaroja toimia. Jäsenyyden myötä ihmiset käyttävät paitsi aikaansa, myös osaamistaan, tietojaan ja taitojaan yhdistyksen hyväksi. Jäsenillä on halu toimia yhdessä aktiivisesti. Koska jäsenyys on aina vapaaehtoista ja jäsen voi erota milloin haluaa, on yhdistyksen tehtävä töitä jäseniensä pitämiseksi mukana toiminnassa. (Rosengren ym. 2008, 27.)

Asiakastytyväisyys muodostuu jäsenen mielessä eikä aina vastaa todellisuutta. Jäsen ei välttämättä ole tyytyväinen, vaikka organisaation palvelut ja toiminnot olisivat kunnossa. Ihminen muodostaa nopeasti asenteita, mutta niiden muuttaminen voi olla hidas. Käytännössä jäsentytyväisyyttä tutkittaessa mitataan sitä, kuinka jäsen kokee organisaation. Jäsentytyväisyystutkimuksen avulla saadaan selville, mitä jäsen arvostaa. Näin organisaatio voi kehittää juuri oikeita osa-alueita toiminnassaan. (Hill & Aleksander 2006, 2.)

Asiakaskeskeisen markkinoinnin perusajatus on, että asiakas on kaiken yrityksessä tapahtuvan toiminnan perusta. Jokaisen yrityksessä tehdyn päätöksen takana on aina ajatus siitä, miten se tulee vaikuttamaan asiakkaisiin. Tämä on oleellinen osa asiakaskeskeistä markkinointia. Palveluja kehitetään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Yhdistyksessä tämä tarkoittaa jäsenten kuulemista ja toiminnan keskittämistä jäsenien tarpeisiin. Asiakaskeskeisen kulttuurin mukaisesti ymmärretään, että yhdistyksen toiminta pysyy kannattavana vain tyytyväisten jäsenten avulla. Jos jäsen kokee saavansa yhdistykseltä jäsenmaksuaan vastaan omia tarpeita tyydyttäviä palveluja, on hän valmis jatkamaan asiakkuuttaan jatkossakin. (Äyväri 1991, 11-12.)

Menestyäkseen yhdistyksen on tehtävä töitä nykyisten jäsenten pitämiseksi mukana toiminnassa, sekä uusien jäsenten mukaan saamiseksi. Ilman jatkuvasti hiljalleen uusiutuvaa jäsenkenttää, yhdistyksen toiminta ei ole kovin pitkälle tulevaisuuteen ulottuvaa. Uusia jäseniä saadakseen on yhdistyksen herätettävä heidän mielenkiinto ja ylläpidettävä sitä pitkän jäsenyyden luomiseksi. Menestyvässä yhdistyksessä kaikki jäsenet toimivat yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. (Loimu 1989, 11.)

7.3 Asiakassuhteen elinkaari

Yritysten asiakassuhdetta tarkastellaan usein elinkaari ajattelun kautta. Osaamalla sijoittaa asiakas oikeaan kohtaan elinkaareen, yritys pystyy kohdentamaan markkinointinsa ja toimintansa oikeisiin osa-alueisiin. Asiakassuhteen elinkaareissa on neljä osaa: asiakkaan hankinta, haltuunotto, kehittäminen ja säilyttäminen. Samaa ajatustapaa voi käyttää yhdistyksen jäsensuhteita tutkiessa. Uusille jäsenille on osattava markkinoida tapahtumia ja palveluja eritavalla kuin jo kymmeniä vuosia toiminnassa mukana olleille. (Mäntyneva 2003, 15-16.)

Uusien jäsenien hankinta on ehdottoman tärkeä prosessi yhdistykselle, mikäli halutaan luoda uusia lojaaleja jäsenyyssuhteita. On tärkeää kohdentaa ajatuksia ja toimintaa siihen, miten jäsenyys saadaan kestämään useamman vuoden ajan. Uusi jäsen ei tiedä yhdistyksen konkreettisesta toiminnasta tarpeeksi pelkästään lukemansa ja kuulemansa perusteella, vaan hänet on saatava osallistumaan ja luomaan omia mielikuviaan. Jäsenyyden haltuunottovaiheessa on toimintaa ja palveluja markkinoitava ja tarjottava

monipuolisesti, jotta jäsen saa mahdollisimman monipuolisen kuvan yhdistyksestä. (Mäntyneva 2003, 19-21.)

Haltuunottovaiheen jälkeen jäsenyyttä on ruvettava kehittämään. Tässä vaiheessa jäsentä olisi hyvä osata tulkita, ja hänelle tulisi osata kohdentaa juuri oikeanlaisia palveluja. Osa yhdistysten jäsenistä pysyy mielellään passiivisina, mutta joillekin voi olla tärkeää päästä yhdistyksen aktiivijäseneksi. Jäsenten kyvyt ja mahdollisuudet kehittyvät ja muuttuvat kokoajan. Yhdistyksen tulisi pystyä toimivan vuorovaikutuksen kautta tarjoamaan mahdollisuutta vastuullisten tehtävien hoitoon sitä haluaville jäsenille. (Lihavainen 1996, 75.)

Viimeinen vaihe, jäsenyyden säilyttäminen, vaatii jäsenten syvää tuntemusta. Pitkään jäsenenä pysyneet jäsenet ovat yhdistyksen toiminnan voimavara, sillä usein he ovat aktiivisimpia. Jäsenyyssuhteen säilyttäminen on aivan yhtä tärkeää kuin uusien jäsenyyssuhteiden luominen. Pitkäaikaisen jäsenen tyytyväisyys ja luottamus on jo saavutettu, se on vain pidettävä yllä. Tyytyväinen jäsen tuo yhdistykselle positiivista mainosta, joka auttaa uusien jäsenyyksien hankinnassa. Jäsenyytyväisyyttä on hyvä tutkia, jotta osataan puuttua toiminnassa oikeisiin, muutosta kaipaaviin osa-alueisiin. (Mäntyneva 2003, 22-24.)

7.4 Yhdistyksen markkinointi

Viime vuosikymmeninä yhdistysten toimintaympäristö on muuttunut ratkaisevasti. Kilpailu ihmisten vapaa-ajasta on kiristynyt. Yhdistykset joutuvat taistelemaan sen toisiasian kanssa, että ihmiset harkitsevat tarkemmin missä toiminnassa vapaa-aikaansa käyttävät. Tätä voidaan pitää todellisenä uhkana monen yhdistyksen toiminnan jatkuvuudelle. Lisäksi kilpailu rahoittajista on kiristynyt, sillä rahoitusta tarvitsevien määrä on lisääntynyt. Näihin haasteisiin yhdistys pystyy parhaiten vastaamaan toimivalla markkinoinnilla. (Lihavainen 1996, 93.)

Yhdistyksen on mietittävä markkinoinnillisessa toiminnassaan seuraavia asioita:

- Ketkä ovat yhdistyksen asiakkaita?
- Mitkä palvelut vastaavat heidän tarpeisiinsa?
- Mikä on oikea hinta palvelusta?
- Miten tiedottaa / markkinoida palveluja asiakkaille?

- Miten tuoda palvelut asiakkaiden ulottuville?
- Miten palvelut ovat asiakkaiden saatavilla helposti?
- Miten asiakas saadaan tyytyväiseksi?

Alettaessa pohtia markkinointia on ensin selvitettävä palveluajatus, eli on tiedettävä yhdistyksen osaaminen ja vahvuusalue. On myös mietittävä mitä ja miten markkinoidaan ja onko olemassa jokin syy siihen, että asiakas valitsisi juuri ”meidän” yhdistyksen. (Lihavainen 1996, 93-94.)

Yhdistyksen markkinoinnissa on uusien potentiaalisten jäsenien ohella muistettava myös vanhojen jäsenien huomioiminen. Yhdistyksessä tapahtuvista muutoksista, tapahtumista ja jäseniä koskevista asioista on ilmoitettava hyvissä ajoin ja aktiivisesti. Jäsenien on koettava olevansa tärkeitä yhdistykselle. Jäsenyyssuhteen syventäminen on tärkeää paitsi yhdistykselle, myös sen jäsenille. Vanhoja jäseniä voi yhdistyksen markkinoinnin nimissä muistaa esimerkiksi joulutervehdyksin. (Rope 2004, 227.)

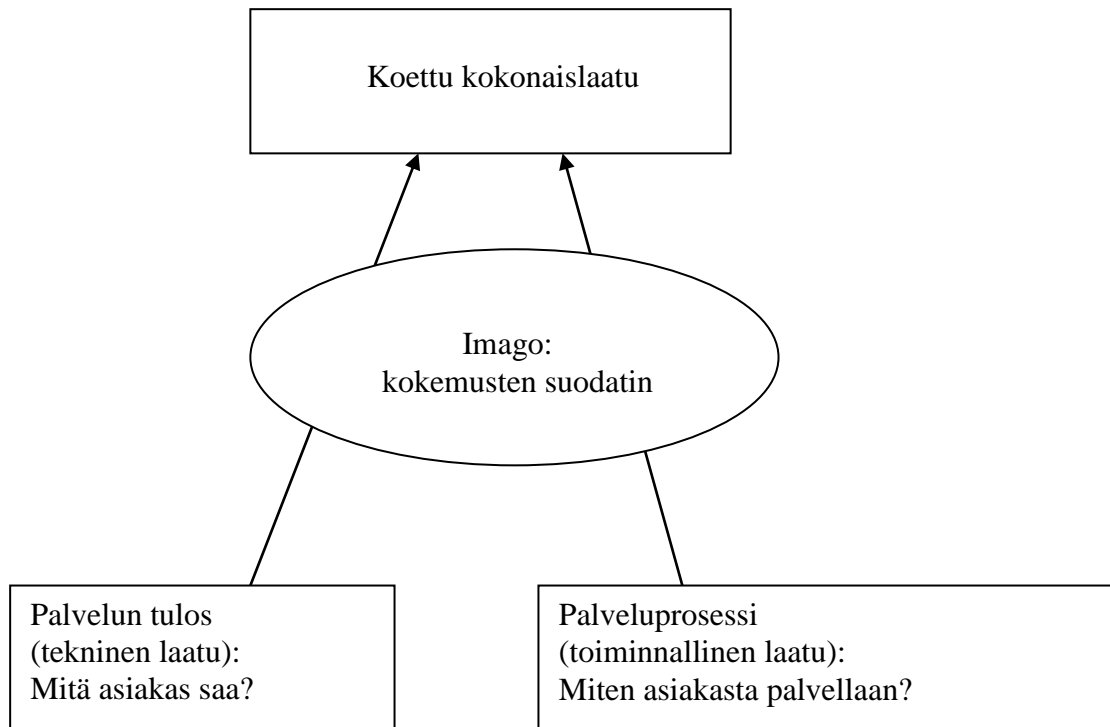
7.5 Palvelun laatu

Ylikoski määrittelee palvelun seuraavasti: ”Palvelu on teko, toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa; ajansäästöä, helppoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä.” (Ylikoski 2001, 20.)

Laadulla tarkoitetaan yleisesti sitä, miten hyvin tuote tai palvelu vastaa asiakkaan odotuksia ja kuinka hyvin asiakkaan tarpeet ja toiveet tulevat tyydytetyiksi. Laadua onkin aina käsiteltävä asiakkaan näkökulmasta, sillä loppujen lopuksi jokainen asiakas päättää oman kokemansa perusteella millainen palvelukokemus oli. Laadun muodostavat se mitä asiakas palveluprosessin lopputuloksena saa, sekä miten koko prosessi sujuu. Näitä osatekijöitä kutsutaan tekniseksi ja toiminnalliseksi laaduksi. (Ylikoski 2001, 118.)

Teknisen ja toiminnallisen laadun lisäksi palvelun laatuun vaikuttaa yrityksen imago. Asiakkaalla on oma odotuksensa palvelun laadusta, johon ovat vaikuttaneet mahdolliset aiemmat kokemukset, yrityksen markkinointiviestintä, kuullut kokemukset muilta asiakkailta sekä omat tarpeet ja arvot. Mikäli yritys on markkinoinnillaan antanut lu-

pauksia, joita se ei pystykään täysin täyttämään, pettyy asiakas saamaansa palveluun. Siksi markkinoinnilla on suuri rooli palvelun laadun muodostumisessa. (Grönroos 2009, 100.)



Kuva 2. Palvelun laadun osatekijät

7.6 Jäsentytyvyyden mittaaminen

Ennen kuin koko jäsenkunnan tyytyväisyyttä voidaan alkaa mittaamaan, on ensin ymmärrettävä jäsenten kokemusten jakautuvan erilaisiin tyytyväisyysasteisiin. Jokainen ihminen itse vaikuttaa osaltaan jäsentytyvyyden muodostumiseen omalla kriittisyydellään. Osa jäsenistä ei välitä huonoista kokemuksistaan ja antaa yhdistyksen aktiivien toimia omalla tavallaan. Osa taas on valmis antamaan kaikenlaista palautetta toimintaa kehittääkseen. Jäsenet voidaankin jakaa neljään eri ryhmään kriittisyyden perusteella. Nämä ryhmät ovat huomionhaluiset, sisältökriittiset, vähään tyytyvät ja ylikriittiset. (Lahtinen & Isoviita 2001, 75-76.)

Huomionhaluisten jäsenten palveluun ja kohteluun tulee kiinnittää erityisen tarkkaa huomiota, sillä heille tärkeää on palvelun ensi- ja loppuvaikutelma. Sisältökriittisille

jäsenille ei itse palvelutapahtumalla ole väliä, vaan heitä kiinnostaa ydinpalvelun onnistuminen. Helpoimpia jäseniä yhdistykselle ovat vähään tyytyvät jäsenet, sillä heille kelpaa lähes mikä tahansa. Toisaalta he ovat herkimpiä hylkäämään yhdistyksen, jos he eivät koe saavansa tuotteesta tai palvelusta riittävää hyötyä. Ylikriittiset jäsenet ovat puolestaan yhdistykselle haastavimpia, sillä heille ei aina tunnu kelpaavan juuri mikään. He antavat herkimmin palautetta kaikesta toiminnasta. Yhdistyksen tulisikin mitoittaa palvelunsa ylikriittisten jäsenten mukaan, sillä he levittävät tietoa tyytymättömyydestään helposti eteenpäin muille jäsenille. Usein kuitenkin juuri ylikriittisiltä jäseniltä saadaan parhaita kehitysvinkkejä toimintaan. (Lahtinen ym. 2001, 75-76.)

Jäsenet vertaavat kokemuksiaan aiemmin muodostuneisiin odotuksiinsa palvelua kohtaan. Jäsenen reagointi yhdistystä kohtaan muodostuu tyytyväisyysasteen mukaan. On hyvä siis huomioida myös aiempien kokemusten vaikutus siihen miten jäsen odottaa asioiden tulevaisuudessa hoituvan. (Rope & Pöllänen 1998, 40-41.)

7.7 Jäsentytyväisyystutkimuksen toteuttaminen

Jäsentytyväisyys on yksi keskeisistä mittareista selvitettäessä yhdistyksen menestymismahdollisuuksia nyt ja tulevaisuudessa. Vaikka talouspuoli olisi yhdistyksellä kunnossa, ei se takaa menestystä, jos yhdistyksen jäsenet eivät ole tyytyväisiä. Yhdistyksen jäsenistö koostuu lukuisista yksilöistä, joilla on jokaisella oma ajatustapansa ja kriittisyytensä. Jäsentytyväisyys on tämän vuoksi suhteellista ja aina jokaisen yksilön oma näkemys. Lisäksi tyytyväisyys on aina sidoksissa nykyhetkeen. Jäsentytyväisyyden mittaaminen on kannattavinta silloin, kun se on systemaattista ja jatkuvaa. Mittaamisen tulisi aina johtaa joihinkin toimenpiteisiin, jotta jäsenistö näkisi tutkimukseen osallistumisen vaikutuksia todellisuudessa. (Rope ym. 1998, 58-59.)

Jäsentytyväisyystutkimus on markkinointitutkimus. Sen teossa on otettava huomioon normaalit toteutusperiaatteet ja tutkimuksen toimivuuden yleiset kriteerit, joita ovat tutkimustulosten pätevyys (validiteetti), pysyvyys ja luotettavuus (reliabiliteetti), järjestelmällisyys, lisäarvon tuottaminen sekä automaattinen toimintaan kytkeytyminen. Erityisesti tulosten automaattinen toimintaan kytkeytyminen, on tärkeää yhdistyksistä puhuttaessa, sillä sen kautta jäsenet näkevät tutkimuksiin vastaamisen hyödyn. (Rope ym. 1998, 83-84.)

Jäsentytyväisyystutkimuksella tulee kerätä tietoa, joka on mahdollisimman yksityiskohtaista. Sen tulee eritellä, mikä on aiheuttanut tyytymättömyyden ja tyytyväisyyden. Tutkimuksen tulee olla helppo toteuttaa, useita kysymyksiä kattava, taloudellinen toteuttaa, tietojenkäsittelyyn soveltuva ja jäsenelle helppo vastata. Jäsentytyväisyystutkimuksen toimivimmat toteutustavat ovat kirjekysely, henkilökohtainen haastattelu ja puhelinhaastattelu. (Rope ym. 1998, 85-86.)

7.7.1 Ongelmia jäsentytyväisyyden mittaamisessa

Jokainen jäsentytyväisyystutkimus on haasteellinen ja siihen luo haasteita vastaavien ihmisten tunteet. Yhdistyksestä riippumattomista syistä osa jäsenistä voi olla kyllästynyt vastaamaan erilaisiin kyselyihin. Mikäli yhdistys itse ei toteuta kyselyitä liian usein, ei tähän seikkaan voida vaikuttaa. Tutkimusta tehdessä on hyväksyttävä, että osa jäsenistä jättää aina vastaamatta. Toinen ongelma on usein, ettei jäsentytyväisyystutkimuksen johda mihinkään konkreettisiin toimiin. Tällöin olisi hyvä miettiä, onko koko tutkimuksen toteuttamisesta mitään hyötyä, vai tehdäänkö se esimerkiksi vain laatujärjestelmän vaatimuksesta. Tutkimuksilla ei myöskään kannata mitata ja tutkia itsestäänselvyyksiä, sillä silloin ei vastauksilla eikä koko tutkimuksella ole mitään käyttöarvoa. Ongelmaksi voi muotoutua sekin, että tutkimuksesta tehdään liian laaja. Laajuuteen pyrkiessä tutkimuksen syvyys kärsii, eikä todellisia kehittämistarpeita välttämättä huomata. (Laukkanen 2004.)

7.7.2 Hyvän tutkimuksen erityispiirteitä

Jäsentytyväisyyden mittaamisen tulisi olla osa yhdistyksen jokapäiväistä toimintaa. Itse tutkimusta ei tietenkään tarvitse tehdä viikoittain, eikä voikaan tehdä, vaan jäsentytyväisyyteen tulisi kiinnittää huomiota päivittäin ja pohtia keinoja sen parantamiseksi. Tyytyväisyysmittaukset eivät saisi olla pelkästään irrallinen projekti, mikäli halutaan pyrkiä jatkuvaan jäsentytyväisyyteen. Jäsentytyväisyystutkimuksen tulee myös olla reaaliaikainen, sillä jälkikäteen kysyttäessä vahinko on jo tapahtunut. Tällöin voidaan enää vain keskittyä korjaaviin toimenpiteisiin, jotka ovat vain oireiden lievittämistä eikä tyytyväisyyden kehittämistä. (Laukkanen 2004.)

Kolmas erityispiirre hyvälle jäsentytyväisyystutkimukselle on sen konkreettisuus. Tutkimuksilla on saatava konkreettista ja kiistatonta tietoa siitä, mihin yhdistyksen on

kiinnitettävä huomiota jäsentyytyväisyyttä kehittäessään. Kehitettävät kohteet on asetettava tärkeysjärjestykseen faktojen perusteella ja tulosten on näytävä jäsenille. Hyvin tärkeää on myös jäsenen ja yhdistyksen näkemyksien yhteensovittaminen. On tiedettävä, miksi jäsen toimii siten kuin toimii. Hyvä jäsentyytyväisyystutkimus on kohdistettu, syvällinen ja konkreettinen. (Laukkanen 2004.)

7.7.3 Jäsentyytyväisyyden parantaminen

Toteutettu jäsentyytyväisyystutkimus tulisi aina johtaa toimenpiteisiin. Jäsenten odotukset ja mielipiteet muuttuvat jatkuvasti. Yhdistyksen tulisi koko ajan tuntea tarvetta kehittää toimintaansa. Koskaan ei saisi jäädä aloilleen tyytyväisenä nykyiseen menestykseensä, vaan jo saavutettua palvelutasoa tulee parantaa jatkuvasti. Jäsentyytyväisyystutkimuksen toteuttaminen ja tulosten analysointi on vasta alku isommalle prosessille, jolla on tarkoitus kehittää yhdistyksen toimintaa. (Mäntyneva 2000, 241)

Jäsentyytyväisyystutkimuksella saadusta tiedosta ei ole hyötyä, ellei sitä oteta vakavasti. Jäsenten kuuntelusta ja mielipiteiden selvittämisestä tulee tehdä järjestelmällistä ja saatu palaute kerätä, analysoida ja käsitellä sekä rakentaa käytännön kehittämistoimenpiteet. Jäsenten antamien palautteiden perusteella tehdyistä muutoksista ja parannuksista on aina tiedotettava jäseniä. Kun jäsenet näkevät annetusta palautteesta olleen hyötyä, vastaavat he todennäköisimmin tulevaisuudessakin tutkimuksiin. Tämä lisää myös kiinnostusta ja sitoutumista yhdistystä kohtaan. (Jokinen, Heinämaa & Heikkonen 2000, 285–287.)

8 JÄSENTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS POHJOIS-KYMEN PSORIASYHDISTYS RY:LLE

8.1 Tutkimusongelma

Jäsentyytyväisyystutkimuksessa pyrittiin selvittämään Pohjois-Kymen Psoriaasisyhdistyksen jäsenten mielipiteitä yhdistyksen tämänhetkisestä toiminnasta. Tutkimuksessa selvitettiin mihin asioihin jäsenet ovat tyytyväisiä ja missä asioissa olisi parannettavaa. Yhdistyksellä on noin 270 jäsentä, joista vain murto-osa osallistuu yhdistyksen järjestämään toimintaan aktiivisesti tai edes toisinaan. Pohjois-Kymen Psoriaasisyhdistyksen aktiivit haluaisivat keksiä keinoja saada yhä useampi jäsen ottamaan

osaa toimintaan. Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys toteutti vuonna 2007 jäsenyytyväisyystutkimuksen jäsenilleen. Tällöin vastausprosentiksi saatiin 13,9 %.

8.2 Tutkimuksen tavoitteet

Tavoitteena oli selvittää yhdistyksen jäseniltä, mitä mieltä he ovat yhdistyksen jäsenilleen tarjoamista palveluista, kuten jäsenilloista, retkistä ja tiedottamisesta. Tutkimuksesta saatujen tietojen perusteella yhdistys aikoo kehittää toimintaansa tulevaisuudessa. Yhtenä erityisenä tavoitteena hallituksen puheenjohtaja Yrjö Määttänen mainitsi jäsenten sähköpostituslistan täydentäminen. Tällaisen pienehkön yhdistyksen, kuten Pohjois-Kymen Psoriaasisyhdistys, on jatkuvasti mietittävä keinoja säästää toiminnan kuluissa. Jäsenyytyväisyystutkimuksessa kysyttiin, olisiko jäsen halukas vastaanottamaan yhdistyksen tiedotteet ja kirjeet vain sähköisinä. Jokainen tulostettu ja postitettu paperi tuo yhdistykselle kuluja, joita säästämällä jää enemmän rahaa muuhun toimintaan. Jäsenyytyväisyystutkimuksen tärkein tavoite oli jäsenten tyytyväisyyden lisääminen ja tämän kautta jäsensuhteen lujittaminen.

8.3 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena kyselytutkimuksena. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään tutkimaan asian laadullista puolta. Se keskittyy todellisen elämän kuvaamiseen, ja sillä pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on selvittää ja paljastaa olemassa olevia totuuksia tutkimukseen liittyvistä asioista. Koska kvalitatiivisessa tutkimuksessa pääpaino on numeerisen tiedon sijasta vastaajien mielipiteissä ja niiden syiden ja seurausten analysoinnissa, käytetään sitä usein asiakastyytyväisyystutkimuksissa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 151-153.)

Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys on kohtalaisen pieni yhdistys ja jokaiselle jäsenelle haluttiin antaa mahdollisuus kertoa mielipiteensä. Jäsenmäärän ollessa toteutushetkellä 251 jäsentä, oli järkevintä lähettää kyselylomake jokaiselle kotiin. Perusjoukkona tutkimuksessa olivat kaikki jäsenet ja otannaksi tutkimukseen valittiin siis koko jäsenkunta.

Kyselytutkimuksen kautta on helppoa kerätä laaja tutkimusaineisto, sillä tutkimus voidaan teettää monella henkilöllä ja samalla kerralla voidaan kysyä montaa eri asiaa. Se säästää myös tutkijan aikaa ja vaivannäköä, koska jokaista kyselyä ei tarvitse itse olla tekemässä. Kyselylomake voidaan lähettää vastaajille kotiin ja pyytää heitä lähettämään lomake postitse takaisin. Tutkimuksen aikataulu ja kustannukset voidaan arvioida etukäteen melko tarkasti. (Hirsjärvi ym. 2002, 182)

Kyselytutkimuksen teko ei ole täysin ongelmaton. Haasteita tuovat muun muassa se, ettei voida tarkalleen tietää, ovatko vastaajat olleet rehellisiä tai ovatko he suhtautuneet tutkimukseen vakavasti. Väärinymmärryksiä tai lomakkeen onnistumista vastaajien näkökulmasta on myös vaikeaa kontrolloida. Joskus myös kato eli vastaamattomuus voi nousta suureksi. (Hirsjärvi ym. 2002, 182.) Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistyksen aiemmin toteuttamassa kyselyssä vastaamattomuus olikin yksi haasteista, nyt vastausprosenttia toivottiin korkeammaksi.

8.4 Kyselytutkimuksen toteuttaminen

Jäsenyytyväisyystutkimus toteutettiin ajanjaksolla 29.4.–12.5.2010. Kysymyslomake (liite 1) ja saatekirje (liite 2) lähetettiin jokaiselle jäsenelle kotiin. Mukaan liitettiin myös valmiiksi maksettu ja nimetty palautuskuori, jotta vastauksen perille toimittaminen olisi jäsenelle ilmaista ja mahdollisimman helppoa. Vastaamiseen annettiin aikaa kaksi viikkoa. Vastausaika olisi voinut olla ehkä hieman pidempi, sillä määräajan jälkeen vastaanotimme vielä muutaman lomakkeen. Hyväksyimme myöhästyneetkin lomakkeet mukaan tutkimukseen.

Pohjois-Kymen Psoriasisliiton kotisivuille laitettiin muistutukseksi maininta tutkimuksesta sekä linkki, josta lomakkeen pääsi tulostamaan. Tällä haluttiin palvella niitä jäseniä, joiden postiosoite on yhdistyksen tiedoissa vanha tai väärä ja niitä, jotka mahdollisesti olivat hukanneet lomakkeen. Internet-sivujen kautta saatiinkin kolme vastausta.

Kyselyyn sai vastata nimettömänä, mutta yhteystietonsa jättäneiden kesken arvottiin kaksi tuotepalkintoa. Tällä yritettiin motivoida jäseniä vastaamaan. Lisäksi kahden kysymyksen yhteydessä kysyttiin yhteystietoja, mutta niitä ei ollut pakollista antaa. Kysymykset liittyivät sähköpostituslistan täydentämiseen ja jäsenen mahdolliseen in-

nokkuuteen yhdistyksen aktiivitoimintaan. Usein ihmiset vastaavat herkemmin, kun minkäänlaisia yhteystietoja ei tarvitse antaa. On hankala arvioida, kuinka moni jäsen jätti vastaamatta yhteystietojen kysymisen vuoksi, toivottavasti ei kukaan. Nimettömiä vastauksia oli 64 vastauksen joukossa 14 kappaletta eli yllättävän moni ilmoitti yhteystietonsa.

Käytännössä kysely toteutettiin niin, että minä tulostin omilla tulostuskrediiteilläni sekä kyselylomakkeet että saatekirjeet, ja toimitin ne yhdistyksen postitettavaksi. Minä en hoitanut postitusta, sillä jäsentietoja ei haluttu luovuttaa minun tietooni. Moni jäsen pitää psoriasis-sairauttaan arkaluonteisena asiana, eikä välttämättä halua ulkopuolisten tietävän yhdistykseen kuulumisestaan. Kyselyn mukana lähetetty maksettu postituskuori oli osoitettu yhdistyksen puheenjohtajan Yrjö Määttäsén kotiosoitteeseen. Tälläkin haluttiin lisätä jäsenten luottamusta vastata kyselyyn täysin rehellisesti. Puheenjohtaja toimitti vastaukset analysoitavaksi kaksi viikkoa viimeisen palautuspäivän jälkeen, jotta myöhästyneetkin saadaan mukaan.

8.5 Kyselylomakkeen suunnittelu

Sain lomakkeen suunnittelua varten erilaista materiaalia yhdistykseltä. Lisäksi tapasimme kerran puheenjohtaja Määttäsén ja yhdistyksen jäsenen Petteri Luukkosen kanssa. Tapaamisella he kertoivat, mitä odottavat kyselyltä ja mitkä ovat heidän mielestä asiat, joita painotetaan. Käytin kyselylomakkeen teossa apuna yhdistyksen aiemmin toteuttamaa jäsenyytyväisyystudkimuslomaketta ja kyselyä, jonka psoriasisliitto oli teettänyt jäsenillään samankaltaisesta aiheesta. Lopullisiin kysymyksiin ja lomakkeen lopulliseen muotoon päädyttiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa.

8.6 Kyselylomakkeen rakenne

Emme päätyneet kysymään tutkimuksessa profiloivia taustatietoja muuten kuin vastaajan jäsenyyden keston kautta ensimmäisessä kysymyksessä. Yhdistyksellä on jäsenrekisterissään tiedot jäsenien sukupuolesta ja iästä, eikä tässä tutkimuksessa haluttu keskittyä siihen, miten esimerkiksi tietyn ikäiset kokevat yhdistyksen palvelut. Tutkimuksen avulla tahdottiin tietää ylipäättään koko jäsenkunnan mielipiteitä ja ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi. Toimeksiantajan toiveesta lomakkeessa kysyttiin lisäksi jä-

senen psoriasiksen laadusta ja siitä, vaikeuttaako se liikkumista. Tiedon avulla on helpompi suunnitella kaikille sopivaa toimintaa.

Kysymykset 4-8 koskivat yhdistyksen jäseniltoja. Kolme kysymyksistä oli vaihtoehtokysymyksiä. Näillä haluttiin selvittää jäsenen aktiivisuutta yhdistystoiminnassa, mielipidettä jäseniltojen määrästä vuodessa ja jäsenilloista koettua hyötyä. Kahdessa jälkimmäisessä kysymyksessä ei ollut valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan ne olivat avoimia kysymyksiä. Toisessa kysymyksessä pyydettiin ehdotuksia jäseniltojen aiheiksi ja toisessa pyydettiin kertomaan viimeisen kahden vuoden ajalta turhia jäseniltojen aiheita. Jäsenillat ovat yksi säännöllisimmistä ja näkyvimmistä yhdistyksen palveluista jäsenille, joten niiden sisällön laatuun tulee keskittyä huolella.

Kysymyksissä 9 ja 10 kysyttiin jäsenien halukkuutta osallistua erilaisiin retkiin ja yhteisiin liikuntahetkiin. Kysymykset olivat vaihtoehtokysymyksiä sisältäen kuitenkin avoimen vaihtoehdon ”muu, mikä?”. Vertaistuen ja yhdessä toimimisen on todettu olevan yksi parhaista keinoista pärjätä sairauden kanssa. Eri jäseniä kiinnostavat erilaiset aktiviteetit, mutta yhdessä toimimisen halu on kaikilla. Toinen kysymys keskittyi erilaisen yhteisliikunnan harrastamiseen. Vaihtoehdot valittiin sen perusteella, minkälainen liikunta sopii psoriasista sairastaville.

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin jäsenen yleistä mielipidettä yhdistyksen toiminnasta. Vastausvaihtoehdoksi annettiin valmis viisiportainen vastausasteikko, jotta vastauksia analysoidessa saataisiin selkeä kaavio tyytyväisyydestä. Kysymykseen liitettiin kommenttikohta, johon vastaaja pystyi halutessaan analysoimaan mielipidettään tarkemmin.

Kysymykset 12–15 käsittelivät yhdistyksen tiedotuksen toimivuutta. Ensin kysyttiin vastaajan mahdollisuutta internetin käyttöön. Moni yhdistyksen jäsenistä on iäkkäämpää sukupolvea, jolle tietokoneiden ja internetin käyttö ei ole tuttua, eikä heillä ole välttämättä edes halukkuutta siihen. Kysymyksessä 13 kysyttiin, onko vastaaja tutustunut yhdistyksen internet-sivuihin. Vastauksessa sai kertoa myös mielipiteensä sivuista, jos niillä oli vieraillut. Yhdistyksen tiedotuksen toimivuudesta olevassa kysymyksessä oli taas viisiportainen vastausasteikko, sekä tilaa kommentteille. Viimeiseksi tiedotukseen liittyen kysyttiin, missä muodossa jäsen haluaisi mieluiten yhdistyksen

jäsentiedotteet. Tämän kysymyksen yhteydessä kysyttiin jäsenen sähköpostiosoitetta, mikäli jäsen haluaa vastaanottaa tiedotteet mieluiten sähköpostiinsa.

Seuraavassa kysymyksessä tiedusteltiin jäsenen halukkuutta toimia ja osallistua erilaisiin yhdistyksen aktiivitoimiin. Toimintansa pyörittämiseksi ja tulevaisuuden takaamiseksi, yhdistys tarvitsee aktiivijäseniä. Ilman halukkaita toimijoita ei yhdistyksen tulevaisuus ole kovinkaan taattu. Hallitukseen kaivataan aika ajoin uusia jäseniä, tapahtumiin talkooväkeä ja vaalikeräyksiin vapaaehtoisia. Tässä kysymyksessä pyydettiin yhteystietoja, mikäli halusi osallistua johonkin valmiiksi mainituista vapaaehtoistoimista.

Viimeiseksi pyydettiin vielä avoimen kysymyksen muodossa vinkkejä Pohjois-Kymen Psoriasisryhmän kehittämiseen. Koko tutkimus käsitteli yhdistyksen kehittämiseen liittyviä asioita, mutta loppuun haluttiin lisätä vielä mahdollisuus tuoda mieleen tulleita asioita esiin.

8.7 Tutkimustulosten analysointi

Tutkimustulosten analysointi aloitettiin käymällä läpi palautetut kyselylomakkeet. Päädyin ottamaan tutkimukseen mukaan kaikki lomakkeet, jotka palautettiin siitä huolimatta oliko niissä vastattu jokaiseen kysymykseen. Yllättävän monessa lomakkeessa oli jätetty vastaamatta useaan kysymykseen. Avointen kysymysten kohdalla se oli odotettavissa, mutta vaihtoehtokysymysten vastaamattomuus oli minulle yllätys ja osittain pettymys.

Laadin Excel-asiakirjaan vaihtoehtokysymyksistä yhteen vedon, jonka avulla pystyin laskemaan vastausten prosentuaaliset osiot. Avointen kysymysten ja kommenttikohtien vastaukset keräsin Word-asiakirjaan lähempää tarkastelua varten. Toimeksiantaja toivoi minulta ennen varsinaisen opinnäytetyöni valmistumista yhteenvetoa (liite 3) ja lyhyttä analysointia tutkimuksen onnistumisesta. Toimitin heille nämä pyydetty tiedot käytettäväksi yhdistyksen jäsenillassa syyskuussa.

Tarkkojen profiloivien kysymysten puuttuessa, päädyin tekemään tilastoinnin pelkäämään Excel-kaavioiden kautta. Kattavampien tilastointiohjelmien käyttö tulosten analysoinnissa olisi vaatinut enemmän profiloivia kysymyksiä, eikä puutteellisia vastaus-

lomakkeita olisi voinut ottaa huomioon. Tulini siihen tulokseen, että tällainen yksinkertaisempi analysointi palvelee enemmän toimeksiantajaa, jolla tärkeintä oli saada tietoa jäsenien tyytyväisyydestä ja ideoista tulevaisuuden suunnittelua varten.

9 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimusongelmana oli selvittää Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistyksen jäsenten mielteitä yhdistyksen tämän hetkisestä toiminnasta sekä saada heiltä ideoita toiminnan kehittämiseksi jäsenten haluamaan suuntaan. Tutkimustulosten perusteella yhdistys sai paljon kehittämisideoita sekä palautetta monesta toimintaan liittyvästä seikasta.

9.1 Tulosten luotettavuus ja tutkimuksen ongelmakohdat

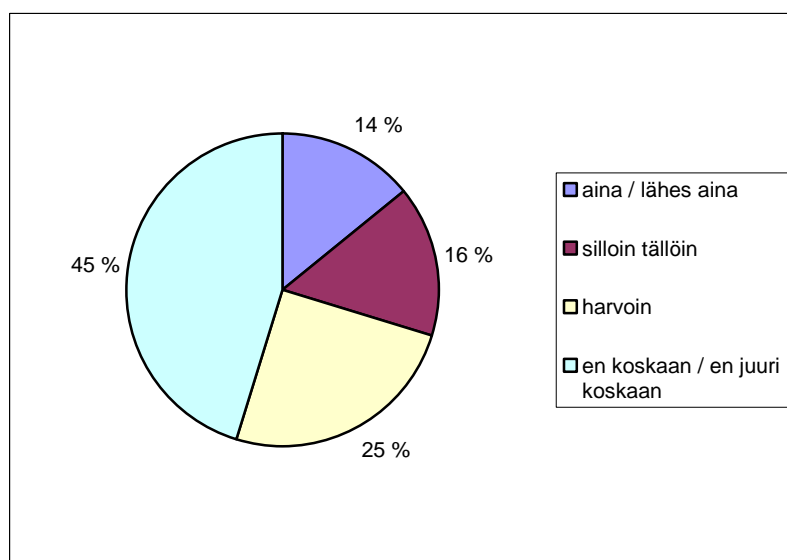
Jäsentyytyväisyystutkimus lähetettiin saatekirjeen kera jäsenten koteihin. Saatekirjeessä kerrottiin tutkimuksen tarkoitus sekä se, että sen tekee yhdistyksen ulkopuolinen taho. Jäsenillä oli siis tieto siitä, että tulokset lukee yhdistykseen kuulumaton ihminen ja että tutkimuksen teko on osa opinnäytetyöprosessia. Koska kyseessä on monelle jäsenelle arkaluontoinen aihe, saattoi tämä karsia joitakin vastaajia. Jäsenille oli kuitenkin annettava tieto tutkimuksen tekijästä, sillä eettiset periaatteet sitovat siihen.

Jäsenet vastasivat tutkimukseen kotonaan, joten tutkimuksen tekijä tai toimeksiantaja ei päässyt vaikuttamaan tuloksiin. Tämä lisää vastausten luotettavuutta. Kotona täyttämisen ongelma on mahdolliset väärinymmärrykset, joita ei ollut mahdollista korjata mikäli niitä jäsenelle tuli. Tämän vuoksi lomakkeesta pyrittiinkin tekemään mahdollisimman selkeä.

Tuloksia analysoidessani ja palautuneita vastauslomakkeita tutkiessani huomasin muutaman kohdan, joka olisi pitänyt toteuttaa lomakkeessa toisin. Muutamien monivalintakysymykseen olisi pitänyt ottaa useampi vastausvaihtoehto, kuten ”en osaa sanoa” tai ”ei mikään”. Nyt näiden vaihtoehtojen puute johti useassa lomakkeessa tyhjiin vastauksiin. Kysymykseen, jossa kysyttiin jäsenyyden kestosta, olisi voinut tehdä vuosiryhmät valmiiksi. Tämän avulla olisi analysoinnissa voinut tutkia eroja pitkään yhdistyksen kuuluneiden ja uudehkojen jäsenien välillä. Avoimiin kysymyksiin saatiin vastauksia odotettua enemmän ja tämä saakin miettimään, olisiko niille pitänyt antaa enemmän sijaa tutkimuksessa.

9.2 Tulosten tarkastelu ja pohdinta

Yksi ongelma ja haaste Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistyksen, kuten monen muunkin suomalaisen yhdistyksen toiminnassa, on jäsenten passiivisuus. Yhdistyksen jäsenmäärä on noin 250, mutta jäseniltoihin osallistuu vain kymmenisen jäsentä per ilta. Syinä siihen, ettei jäseniltoihin osallistuta, mainittiin muun muassa aikaansaamattomuutta, pitkää matkaa, ansiotyön asettamia rajoitteita ja aikataulujen sopimattomuutta. Kuva 3 osoittaa, että hieman vajaa puolet vastanneista ei osallistunut jäseniltoihin tai muuhun yhdistyksen järjestämään toimintaan koskaan tai juuri koskaan.



Kuva 3. Jäsenten osallistumisaktiivisuus yhdistyksen järjestämään toimintaan

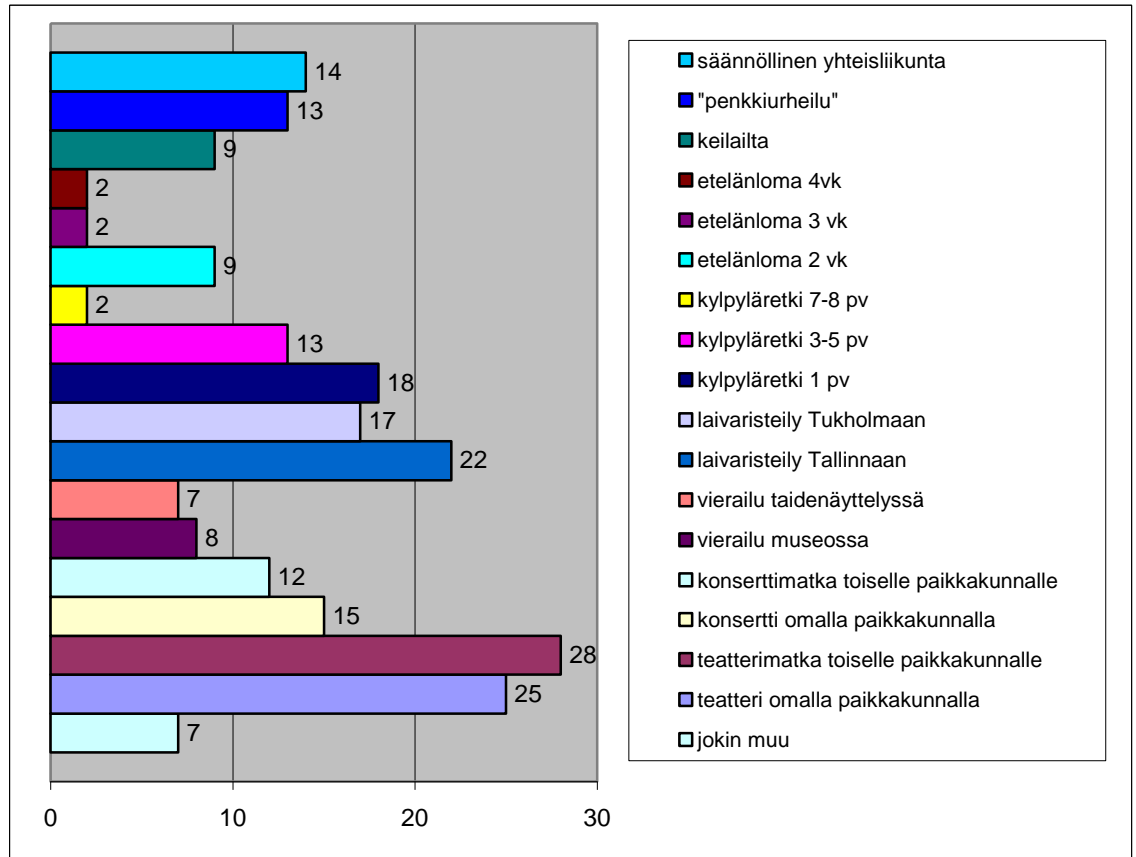
Vaikkei jäsenet osallistukaan säännöllisesti yhdistyksen järjestämään toimintaan ja jäseniltoihin, ilmoittaa 80 % vastaajista niitä järjestettävän tarpeeksi usein. Vain neljän vastaajan mielestä tapahtumia voisi olla useamminkin. Toisaalta tämä tukee sitä havaintoa, että moni jäsen kuuluu yhdistykseen muista syistä kuin sen tarjoaman yhteisen toiminnan vuoksi.

Jäseniltojen aiheiden kiinnostavuutta ja hyödyllisyyttä koskevista kysymyksistä sai käsityksen, että nykyiset aiheet ja sisällöt ovat jäseniä tyydyttäviä. Lähes 70 % vastanneista koki toteutuneiden aiheiden olevan itselleen hyödyllisiä. Kysymykseen jätti vastaamatta yli 20 % vastaajista, mikä on melko korkea luku ottaen huomioon vastausvaihtoehtojen olleen vain ”kyllä” tai ”ei”. Juuri tähän kysymykseen olisikin voinut

laittaa yhden vastausvaihtoehdon lisää. Esimerkiksi ”en osaa sanoa” olisi varmasti palvellut niitä jäseniä, jotka jättivät vastaamatta vaihtoehtojen ehdottomuuden ja yleistyvyyden vuoksi.

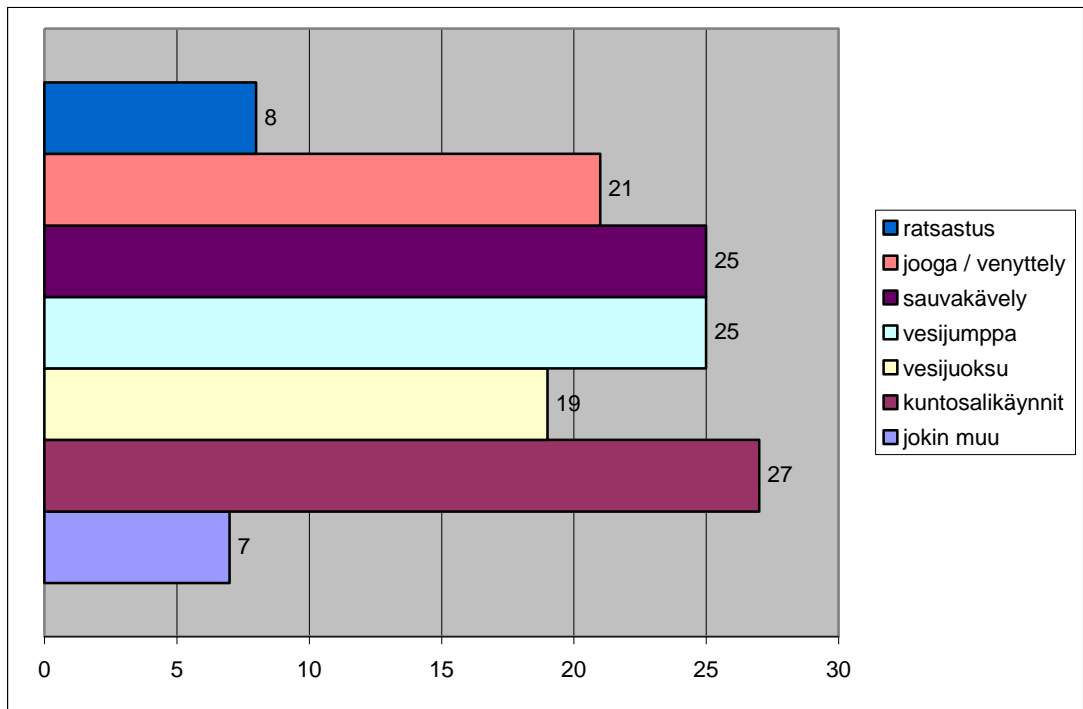
Avoimessa kysymyksessä, jossa sai ehdottaa aiheita jäsenille, tuli esiin monta ai-
hetta, joita oli jo toteutettu. Tästä voisi päätellä, etteivät kaikki jäsenet ole saaneet tie-
toa jäseniltojen aiheista tai etteivät he ole kiinnittäneet huomiota tiedotteisiin. Ehdo-
tuksissa mainittiin useaan otteeseen erilaiset ihonhoitoon liittyvät luennot ja lääkärin
vierailut. Jäsenet haluavat faktatietoa sairauden hoidosta ja uusista hoitomuodoista.
Osa jäsenistä kiinnostaisi myös tiedot vaihtoehtohoidoista, ruokavalion vaikutuksesta
sairauteen sekä psyykeen hoito. Vertaistuen saaminen sekä sairauden kanssa elämisen
helpottaminen vaikuttaisivat olevan tärkeimpiä syitä jäseniltoihin osallistumiseen ja
osittain myös yhdistykseen kuulumiseen.

Kysymyksessä 9 lueteltiin erilaisia vaihtoehtoja yhdistyksen järjestämään toimintaan
jäsenille. Vastauksessa sai rastittaa kaikki itseään kiinnostavat vaihtoehdot. Osa vasta-
usvaihtoehdoista oli jo yhdistyksen aiemmin toteuttamia, mutta pyrin keksimään mu-
kaan myös uusia ideoita. Viimeisenä vaihtoehtona oli ”muu, mikä?”, jossa jäsen saat-
toi tuoda esiin oman ideansa. Jäsenillä on vastausten perusteella ainakin halukkuutta
erilaisiin aktiviteetteihin ja retkiin. Haasteena yhdistykselle onkin saada markkinoitua
tapahtumia niin, että osallistuminen toteutuisi yhtä innokkaana. Eniten jäseniä kiin-
nostivat kulttuurilliset tapahtumat, kuten teatterissa ja konserteissa käynnit. Innok-
kuutta keräsivät myös ideat risteilyistä, kylpylämatkoista ja yhteisestä ”penkkiurhei-
lusta”.



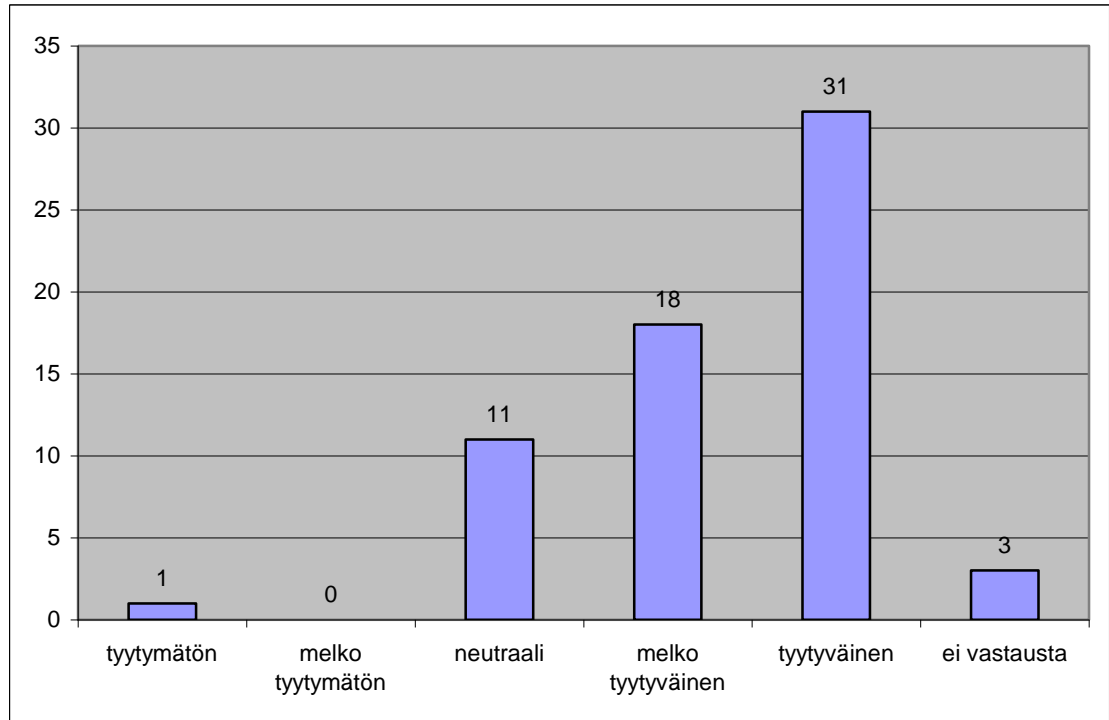
Kuva 4. Jäsenten mielenkiinto eri aktiviteettejä kohtaan

Kysymyksessä yhteisistä liikuntahetkistä oli myös valmiit vastausvaihtoehdot sisältäen vaihtoehdon ”muu, mikä?”. Vastauksen jakaantuivat tässä kysymyksessä tasaisemmin kuin edellisessä, mutta se on osin selitettävissä vaihtoehtojen vähyydellä. Liikunnan koetaan olevan apuna sairauden hoidossa, mutta monella psoriasista sairastavalla on ongelmia nivelten kanssa, joten kaikenlainen liikunta ei heille sovi. Vastausvaihtoehtoja miettiessä pyrittiin päätyämään sellaisiin, jotka sopisivat mahdollisimman monelle. Kolmasosaa vastaajista kiinnostivat vesijumppa, sauvakävely sekä kuntosalikäynnit. Kaikki nämä ovat sellaisia, joita voisi tietysti harrastaa yksinkin, mutta vertaistuen ja yhdessä toimimisen tärkeys korostuu vastauksissa.



Kuva 5. Jäsenten mielenkiinto eri yhteisliikuntaa kohtaan

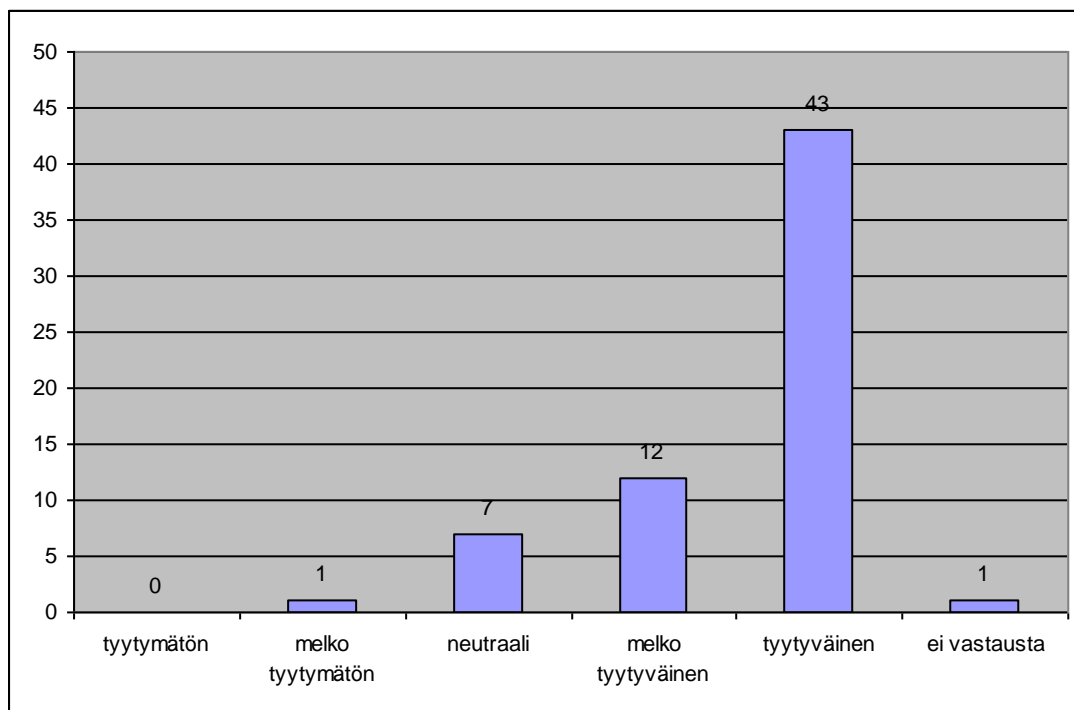
Jäsenten yleistä mielipidettä yhdistyksen toimintaa kohtaan mitattiin kysymyksellä, jossa oli viisiportainen vastausasteikko. Kysymykseen oli liitetty myös kohta avoimille kommentteille. Lähes puolet vastaajista oli tyytyväisiä ja kolmasosa melko tyytyväisiä yhdistyksen toimintaan. Vastaajat kehuivat tiedotuksen toimivuutta, aktiivista hallitusta ja joitakin järjestettyjä tapahtumia ja retkiä. Yksitoista vastaajista ilmoitti tyytyväisyytensä neutraaliksi. Kukaan vastanneista jäsenistä ei ilmoittanut olevansa melko tyytymätön ja vain yksi jäsen ilmoitti olevansa tyytymätön yhdistyksen toimintaan. Jäsenet on siis kaiken kaikkiaan melko tyytyväisiä. Monessa vastauksessa tuli ilmi jäsenen osallistuvan harvoin mihinkään toimintaan. Tämä on tullut jo usean kysymyksen yhteydessä esiin ja vaatiikin yhdistykseltä siis erityishuomiota. Mutta kuten jo mainittua, eivät kaikki ole edes halukkaita osallistumaan, vaikka toiminta periaatteessa olisikin mieleistä.



Kuva 6. Jäsenten tyytyväisyys yhdistyksen toimintaa kohtaan

Yhdistyksen tiedotukseen oltiin kaiken kaikkiaan tyytyväisiä. Vain yksi ilmoitti olevansa melko tyytymätön tiedotuksen toimivuuteen ja seitsemällä oli neutraali mielipide. Loput 55 olivat joko melko tyytyväisiä tai tyytyväisiä. Avoimessa kommenttikohdassa tiedotusta kuvailtiin toimivaksi ja sopivaksi. Muutamia kehitysehdotuksiaakin tuli ilmi, kuten muistutusilmoitukset tapahtumista tekstiviestillä tai sähköpostiin ja ilmoitukset ilmaisjakelulehdissä. Moni ilmoitti tietoa tulevan tarpeeksi ja tietoa saavan, jos vain haluaa.

Pienelle yhdistykselle on haasteellista löytää jäseniään kattavasti palvelevia tiedotusmuotoja, jotka samalla ovat mahdollisimman pieni kustanteisia tai ilmaisia. Sähköposti on yksi tällainen ja siksi yhdistys mielellään lisäisikin sen käyttöä jäsentiedotteiden lähetyksessä. On kuitenkin huomioitava myös ne jäsenet, jotka eivät käytä tietokoneita ja internetiä. Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistyksen jäsenistä 28,1 % ilmoitti, ettei käytä internetiä lainkaan.



Kuva 7. Jäsenten tyytyväisyys yhdistyksen tiedotuksen toimivuuteen

Yksi jäsentyytyväisyystutkimuksen tärkeimmistä tavoitteista oli täydentää yhdistyksen sähköpostituslistaa. Kysymyksessä 15 jäseniltä kysyttiin, missä muodossa he mieluiten haluaisivat saada yhdistyksen tiedotteen. Puolet vastaajista haluaa edelleen jäsentiedotteet kirjeitse kotiin. Yhdistyksen jäsenistä moni on sitä ikäpolvea, jonka elämään tietokoneet eivät ole millään lailla kuuluneet, eivätkä he välttämättä haluakaan käyttää niitä. Yhdistyksen on kunnioitettava toivomusta paperisesta jäsentiedotteesta ja palveltava sen haluavia jäseniä postissa lähetettävällä kirjeellä.

Sähköisessä muodossa lähetetyt tiedotteet ovat yhdistykselle edullisempi, nopeampi ja helpompi tapa hoitaa jäsenten informointi. Siksi onkin hyvä aika ajoin tiedustella sähköpostiosoitteita jäseniltä ja yrittää saada jäsenet innostumaan sähköisestä tiedottamisesta. Sähköpostiosoitteensa kysymyksen yhteydessä ilmoitti 33 jäsentä. Ennen kyselyn tekoa yhdistyksellä oli tiedossaan 19 jäsenen sähköpostiosoite, joten uusia osoitteita saatiin useita. Viisi vastaajista lukisi mieluiten jäsentiedotteen internet-sivuilta, jolta ne jo löytyvätkin.

Viimeisenä vaihtoehtokysymyksenä kysyttiin jäsenien halukkuudesta osallistua erilaisiin yhdistyksen aktiivitoimiin. Yli puolet vastaajista ei ollut halukkaita mihinkään esitetyistä vaihtoehtoista, joten kovin suurta innokkuutta ei ollut havaittavissa. Tässäkin tulee ilmi vastaajien tyytyväisyys jäsenyyteensä yhdistyksessä sellaisenaan, ilman

osallistumista varsinaiseen toimintaan. Jäseniä ei kuitenkaan tule pitää passiivisina osallistumattomuutensa vuoksi. Jokaisella jäsenellä on omanlaisensa elämä työhaasteineen ja -kiireineen, harrastuksineen ja taloudenhoitoineen, ja sitä on kunnioitettava. Yhdistyksen on ideoitava ja kehitettävä toimintaa, joka saa yhä useamman jäsenen innostumaan ja osallistumaan mikäli se haluaa pitää jäsenensä. Sehän on kuitenkin tosiasiassa, että ennen pitkää jäsen, joka ei osallistu mihinkään toimintaan, lakkauttaa jäsenyytensä. Kuten aiemminkin on tullut mainittua: ilman jäseniä ei ole yhdistystäkään.

Viimeiseksi tutkimuksessa pyydettiin vielä vinkkejä yhdistyksen kehittämiseksi. Avoimeksi kysymykseksi tähän saatiin melko paljon vastauksia, joista huomio kiinnitettiin mainintoihin nuorisotoiminnan kehittamisestä. Yhdistyksen puheenjohtaja Yrjö Määttänen mainitsi tämän yhdeksi yhdistyksen haasteeksi ensimmäisellä tapaamisellamme. Nuoria on hankala saada yhdistystoimintaan mukaan, mutta se olisi ehdottoman tärkeää toiminnan jatkumiseksi tulevaisuudessakin. Eräs vastaajista ehdotti vastaavanlaisen tutkimuksen tekemistä yhdistyksen nuorille jäsenille. Hän ehdotti myös, että heille voisi mahdollisesti suunnata myös omaa toimintaa. On totta, että nuoret tuskin innostuvat sauvakävelyistä tai teatterimatkoista samalla tavalla kuin vanhemmat jäsenet.

10 YHTEENVETO JA TOIMINTASUOSITUKSET

10.1 Yhteenveto

Tämän tutkimuksen tarkoitus oli selvittää Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry:n jäsenten tyytyväisyyttä sen toimintaa kohtaan, sekä saada ideoita yhdistyksen tulevaisuuden suunnittelua varten. Tavoitteena oli myös täydentää yhdistyksen sähköpostituslistaa.

Teoriaosassa käsittelin yhdistystoimintaa Suomessa, sen historiaa sekä nykytilaa ja yhdistyslakia. Kerroin myös Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistyksestä ja psoriasiksesta sairautena. Lisäksi kerroin lyhyesti jäsenyytyväisyydestä, yhdistyksen markkinoinnista ja palvelun laadusta. Näillä kaikilla on oma vaikutuksensa jäsenyytyväisyystutkimuksen tekoon. Perehdyin jäsenyytyväisyyden mittaamiseen ja ylipäätään tutkimuksen tekovaiheisiin.

Itse tutkimus käsitteli Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry:n jäsenten mielipiteitä yhdistyksen toiminnasta, jäsenilloista, retkistä ja tiedotuksesta. Tutkimuksessa kerättiin myös niiden jäsenien sähköpostitietoja, jotka mieluummin vastaanottavat jäsentiedotteen sähköisessä muodossa. Lisäksi kysyttiin jäsenten innokkuudesta yhdistyksen aktiivitoimiin.

Tutkimuksen vastausprosentti nousi 25,9 %, mikä oli odotettua korkeampi. Odotukset perustuivat aiemmin toteutettuun kyselyyn, jossa vastausprosentti oli 12 prosenttiyksikköä matalampi. Lähes kolmasosa jäsenistä siis antoi palautetta ja ideoita yhdistyksen kehittämistä varten. Tutkimustuloksia voi siis pitää hyvinkin suuntaa antavina.

Tutkimustulosten perusteella yhdistyksen jäsenet ovat tyytyväisiä yhdistyksen toimintaan. Toki parannusehdotuksiakin saatiin, mutta pääsääntöisesti jäsenet ovat tyytyväisiä. Tutkimus tosin toi esiin seikan, että vain vajaa kolmannes jäsenistä osallistuu yhdistyksen toimintaan edes silloin tällöin. Jäsenten aktivoiminen onkin yksi yhdistyksen tulevaisuuden haasteista.

Toinen haaste, jonka tutkimustulokset paljastivat, on nuorten jäsenten mukaan saaminen ja heille oman toiminnan kehittäminen. Vaikka vastaajien profilointi jäikin melko heikolle tasolle, eikä vastaajien varmaa ikäjakaumaa tiedetä, sai sellaisen käsityksen, että suuriosa vastaajista oli yli kolmekymmentävuotiaita. Vaikka yhdistyksen nykyinen jäsenistö olisikin tyytyväinen sen toimintaan, on otettava huomioon yhdistyksen tarve saada uusia, nuoria jäseniä toiminnan jatkumiseksi.

10.2 Toimintasuositukset

Tärkein parannettava asia yhdistyksen toiminnassa on jäsenten aktivoiminen. Yhdistyksellä on noin 250 jäsentä, mutta jäseniltoihin osallistuu aktiivisesti vain 14 % kyselyyn vastanneista jäsenistä. Tämä ei suoraan tarkoita sitä, että koko jäsenistöstä 14 % osallistuisi jäseniltoihin tai muuhun toimintaan. On nimittäin oletettavaa, että kyselyyn vastanneet ovat juuri niitä jäseniä, jotka muutenkin ovat aktiivisia yhdistyksen toiminnassa. Vuonna 2009 jäseniltoihin osallistui aiheesta riippuen 8-30 jäsentä. Kyselyn perusteella jäsenet kokevat jäseniltojen aiheet hyödyllisiksi, mutta silti osallistuminen on laimeahkoa.

Tutkimuksen avoimiin kysymyksiin saatiin paljon vastauksia, kuten ehdotuksia jäseniltojen aiheiksi. Näistä ehdotuksista tulisi listata ne, jotka ovat mahdollista toteuttaa ja pyrkiä valitsemaan seuraavien jäseniltojen aiheet niistä. Jäsenien on tärkeää nähdä jäsentyytyväisyystutkimuksilla olevan suora vaikutus yhdistyksen toimintaan. Jäsenet vastaavat todennäköisesti jatkossakin mieluusti vastaavanlaisiin kyselyihin, jos he näkevät siitä olevan hyötyä. Yhdistyksen on hyvä näyttää sen kuuntelevan jäseniään ja toteuttavan heidän ehdotuksiaan mahdollisuuksien rajoissa.

On selvää, että osa ehdotetuista jäseniltojen aiheista, retkistä ja muusta toiminnasta vaatii yhdistykseltä kuluja. Olisikin tärkeää keksiä uusia varainhankintakeinoja. Yhdistyksen tarkoitus ei ole kerätä taloudellista voittoa, mutta mitä enemmän yhdistys saa varoja, sen monipuolisempaa toimintaa se voi jäsenilleen järjestää. Yksi yhdistysten isoimmista tulonlähteistä on jäsenmaksut. Uusien jäsenien hankkiminen olisi siis yksi keino toiminnan monipuolisuuden takaamiseksi.

Ehdottaisin Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistykselle uuden jäsentyytyväisyystutkimuksen teettämistä viimeistään kahden vuoden kuluttua. Tutkimusta on hyvä päivittää ja kehittää, mutta tärkeää olisi myös osittain mitata samoja asioita kuin tässä tutkimuksessa. Näin pystyttäisiin seuraamaan jäsentyytyväisyyden kehittymistä ja jäsenkunnan mielipiteiden muuttumista.

10.3 Oman tutkimustyön arviointi

Jäsentyytyväisyystutkimuksen tekeminen Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry:lle oli kaiken kaikkiaan opettava ja mukava kokemus. Tavoitteenani oli tehdä tutkimus juuri niin hyvin kuin toimeksiantaja minulta odottaa. Minulla itselläni ei ollut juurikaan odotuksia tutkimustulosten suhteen. Ainoa henkilökohtainen tutkimustuloksiin liittyvä tavoitteeni oli saada vastausprosentti korkeammaksi, kuin yhdistyksen aiemmin toteuttamassa kyselyssä, mikä siis toteutuikin.

Pyrin laatimaan kyselylomakkeen niin, että jokainen jäsen pitää sitä helppona ja lyhyenä täyttää, eikä ainakaan sen vuoksi jätä vastaamatta. Samalla yritin saada tutkimuksesta mahdollisimman kattavan ja yhdistyksen tarpeita palvelevan. Näin jälkikäteen ajatellen, olisin voinut vielä enemmän käyttää aikaa kysymysten laatimiseen. Vaikkei vastaajien profiloinnille ollutkaan tarvetta, olisi sitä tutkimuksen kannalta voinut

enemmän painottaa. Olen kuitenkin melko tyytyväinen toteutuneeseen lomakkeeseen ja tutkimukseen. Tärkeintä oli, että toimeksiantaja on tyytyväinen, ja niin he omien sanojensa mukaan ovat.

Kokonaisuudessaan tutkimuksen toteuttamiseen ja tulosten analysoimiseen kului mielestäni liian pitkä aika, mutta siitä voin vain syyttää itseäni. Opin paljon itse tutkimuksen tekemisestä, joka oli minulle uusi prosessi. Olen aiemmin ollut mukana tekemässä markkinointitutkimusta, mutta en analysoimassa sen tuloksia. Toivon, että tekemästäni jäsentyytyväisyystutkimuksesta on toimeksiantajalle hyötyä ja, että yhdistyksen jäsenet ovat vastedes vielä tyytyväisempiä Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry:n toimintaan.

LÄHTEET

- Alapuro, R. Liikanen, I. Smeds, K. & Stenius, H. Kansa liikkeessä. 1987. Toimittajat ja Kirjayhtymä Oy. Vaasa.
- Grönroos, C. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Suomentanut Tillman, M. 3.uudistettu painos. WSOY. Juva.
- Halila, H. & Tarasti, L. 2006. Yhdistysoikeus. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Harju, A. 2003. Yhteisellä asialla : Kansalaistoiminta ja sen haasteet. Kansanvalistus-seura. Vantaa.
- Helander, V. 2001. Paikallisyhdistys lähikuvassa : Yhteydet, rakenne ja toiminta. Kirjapaino Öhrling. Tampere.
- Hill, N. & Aleksander, J. 2006. The Handbook of customer satisfaction and loyalty measurement. Hampshire: Gower.
- Ihonaika-lehti. 2010. Psoriasisliitto. Saatavissa:
<http://www.psori.fi/fin/psoriasisliitto/ihonaika-lehti/> [viitattu 21.9.2010].
- Itkonen, H. 2000. Liikunnan kansalaistoiminta : muutokset, merkitykset ja reunaehdot. Tampere : Tammer-paino.
- Jokinen, T., Heinämaa, L. & Heikkonen, I. 2000. Tervetuloa asiakas. Edita Oy. Helsinki.
- Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali. 2010. Jyväskylän yliopisto. Saatavissa :
<http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/yhdistys> [viitattu 22.9.2010].
- Lahtinen, J., Isoviita, A. & Hytönen, K. 1995. Markkinoinnin tutkiminen ja johtaminen. Avaintulos Oy. Kokkola.

Laukkanen, S. 2004. Asiakastyytyväisyys. [verkkodokumentti]. Tampere. Tampereen teknillinen korkeakoulu. Saatavissa :
<http://butler.cc.tut.fi/~jan/laatujohtaminen/2004/Asiakastyytyvaisuus220904.ppt#10>
[viitattu 1.10.2010].

Lihavainen, L. 1996. Yhdistys toimii. Opintotoiminnan Keskusliitto. Helsinki.

Loimu, K. 1989. Yhdistystieto 2. Espoo: Weilin+Göös.

Loimu, K. 2007. Yhdistystoiminnan käsikirja. WS Bookwell Oy. Juva.

Mäntyneva, M. 2003. Asiakkuuden hallinta. WSOY. Helsinki.

Määttänen, Y. Sähköpostihaastattelu 11.10.2010. Kouvola: Pohjois-Kymen Psoriasisryhdistys ry.

Pohjois-Kymen Psoriasisryhdistys ry 30-vuotis juhla-julkaisu. 2007.

Psorinfo. 2010. Saatavissa: <http://www.psoriasiaa.fi/miten-tunnistan/> [viitattu 21.9.2010].

Riikonen, V. & Siisiäinen, M. 2002. Yhdistystoiminnan uusjako. Edita Prima Oy. Helsinki.

Rope, T & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. WSOY. Juva.

Rosengren, P. & Törrönen, A. 2008. Yhdistystoiminnan avaimet. Kansan Sivistystyön Liitto KSL ry. Vantaa.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Yhdistyslaki uudistui. 2010. Toimihenkilökeskusjärjestö STTK. Saatavissa:
<http://www.sttk.fi/Page/be87b092-de91-408c-a7e3-28feb6e8aed9.aspx> [viitattu 20.9.2010].

Yhdistysrekisteri. 2010. Patentti- ja rekisterihallitus. Saatavissa:
<http://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri.html> [viitattu 20.9.2010].

Yhdistyksen rekisteröiminen. 2010. Yhdistystieto. Saatavissa:
<http://www.yhdistystieto.fi/yhdistystoiminta/rekisteroiminen/> [viitattu 22.9.2010].

Yhdistyslaki 26.5.1989/503.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko Asiakas? KY-Palvelu Oy. Helsinki.

Äyväri, A., Suvanto, P. & Vitikainen, M. 1991. Markkinoiden palveluja. Weilin+Göös.
 Tampere.



Kysely Pohjois-Kymen Psoriasisryhdistys ry:n jäsenille

1. Kuinka kauan olet kuulunut Pohjois-Kymen Psoriasisryhdistykseen? _____

2. Minkälainen psoriasis sinulla on?

- ___ nivelpsoriasis
- ___ ihopsoriasis
- ___ molemmat
- ___ minulla ei ole psoriasista

3. Vaikeuttaako psoriasis liikkumistasi?

- ___ ei
- ___ kyllä, miten? _____

4. Kuinka usein osallistut jäseniltoihin tai muuhun yhdistyksen järjestämään toimintaan esim. retkiin?

- ___ aina / lähes aina
- ___ silloin tällöin
- ___ harvoin
- ___ en koskaan / en juuri koskaan, miksi? _____

5. Järjestetäänkö jäseniltoja tai muuta toimintaa mielestäsi tarpeeksi usein?

- ___ kyllä
- ___ ei

6. Koetko jäseniltojen sisältöjen olevan sinulle hyödyllisiä?

- ___ kyllä
- ___ en

7. Minkälaisia aiheita haluaisit käsiteltävän jäsenilloissa?

8. Mitä viimeisen kahden vuoden jäseniltojen aiheita haluaisit poistaa tai vaihtaa?

9. Minkälaiseen yhdistyksen järjestämään toimintaan olisit halukas osallistumaan? (rastita kaikki sinua kiinnostavat vaihtoehdot)

- | | |
|--|---|
| ___ teatteri omalla paikkakunnalla | ___ kylpyläretki 1 pv |
| ___ teatterimatka toiselle paikkakunnalle | ___ kylpylämatka, ___ 3 - 5 pv / ___ 7 - 8 pv |
| ___ konsertti omalla paikkakunnalla | ___ etelänloma, ___ 2 vk, ___ 3 vk, ___ 4 vk |
| ___ vierailu museossa | ___ keilailta |
| ___ konserttimatka toiselle paikkakunnalle | ___ ”penkkiurheilu” esim. jääkiekko-ottelu |
| ___ vierailu taidenäyttelyssä | ___ säännöllinen yhteisliikunta |
| ___ laivaristeily Tallinaan | ___ muu, mikä _____ |
| ___ laivaristeily Tukholmaan | _____ |

10. Minkälaiset yhteiset liikuntahetket sinua kiinnostaisi? (rastita kaikki sinua kiinnostavat vaihtoehdot)

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| ___ kuntosalikäynnit | ___ jooga / venyttely |
| ___ vesijuoksu | ___ ratsastus |
| ___ vesijumppa | ___ muu, mikä _____ |
| ___ sauvakävely | _____ |

11. Kuinka tyytyväinen yleisesti ottaen olet yhdistyksen toimintaan?

Liite 1/ 2

___ tyytymätön ___melko tyytymätön ___neutraali ___melko tyytyväinen ___tyytyväinen

kommentteja: _____

12. Onko sinulla mahdollisuutta käyttää internetiä?

___ kotona
___ työpaikalla
___ kirjastossa
___ en käytä internetiä

13. Oletko tutustunut yhdistyksen internetsivuihin (www.p-kpsori.fi)?

___ en
___ kyllä, mielipiteeni sivuista _____

14. Kuinka tyytyväinen olet yhdistyksen tiedotuksen toimivuuteen?

___ tyytymätön ___melko tyytymätön ___neutraali ___melko tyytyväinen ___tyytyväinen

kommentteja: _____

15. Missä muodossa haluaisit mieluiten saada yhdistyksen jäsentiedotteet?

___ kirjeenä postitse
___ sähköpostilla (osoitteeni on _____ @ _____)
___ sekä kirjeenä postitse, että sähköpostilla
___ lukisin ne yhdistyksen internetsivuilta

16. Olen kiinnostunut toimimaan / osallistumaan

___ tapahtumien talkooväkenä _____ järjestökoulutukseen
___ vaalikeräyksen lipasvartijana _____ nuorisotoimintaan
___ kouluttautumaan vertaistukihenkilöksi _____ yhdistyksen hallitukseen

Yhteystiedot jatkokeskusteluja varten

Nimi _____

Puhelin _____

Sähköposti _____

17. Vinkkejä Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry:n kehittämiseen

Kiitämme vaivannäöstäsi!

Kyselyyn voi vastata nimettömänä, mutta kaikkien yhteystietonsa ilmoittaneiden kesken arvotaan 3kpl suuria PSORI-kylpypyyhkeitä.



21.4.2010

Tervehdys yhdistyksemme jäsenille!

Kysely Pohjois-Kymen Psoriasisryhmä ry:n jäsenille.

Käännymme jäsentemme puoleen saadaksemme tietoja tulevan toiminnan suunnittelun pohjaksi. Mukana on palautettava lomake, jonka pyydämme täyttämään mm. arvioimalla nykyistä toimintaa, toiveitasi tulevaan ja halustasi osallistua.

Mitä enemmän saamme vastauksia, sitä paremmin voimme suunnata voimavaramme jäsentemme hyväksi. Tehdäksemme vastaamisen helpoksi, olemme liittäneet mukaan valmiiksi maksetun vastauskuoren. Käyttäkää hyväksenne mahdollisuutta antaa vinkkejä toimintaa myös sellaisista asioista, joista emme ole osanneet erityisesti kysyä.

Lisäksi kannustamme vastaamaan arpomalla kaikkien yhteystietonsa kyselylomakkeella ilmoittaneiden kesken **3 kpl PSORI-kylpypyyhkeitä**.

Kyselyn toteuttaa ja analysoi Kymenlaakson ammattikorkeakoulun opiskelija **Katja Sievänen** osana hänen opinnäytetyötään, kiitoksemme menevät Katjalle ja hänen ohjaajilleen.

Odotan innolla vastauksianne ja niistä saatavia suuntaviivoja tulevalle toiminnalle. Toimintamme kaipaa edelleen tehostamista ja monipuolistamista, sillä yhteiskunnan tuki on vähenemässä, sekä valtakunnallisella että paikallisella tasolla. **Palautukset pyydämme lähettämään viimeistään 12.5.!**

Samalla muistutan tässä kevätkauden viimeisistä tapahtumista:

- 27.5. klo 18 Leirikeskus Niinirannassa, Leiritie 11, on makkaranpaistaja tarinailta
- 4.7. on kesäteatterimatka Heinolaan katsomaan Enkeleitä Broadwaylla, paikkojen ennakkovarauksemme on voimassa 4.6. saakka, joten pidä kiirettä ja varmista paikkasi, jos et sitä ole vielä tehnyt
- lisätietoja nettisivuiltamme, www.p-kpsori.fi ja Kouvolan Sanomien järjestöpalstalta

Hyvää vastausintoa toivottaen, vastauksia odottaen ja niistä jo etukäteen kiittäen

Pohjois-Kymen Psoriasisryhmä ry

Yrjö Määttänen, puheenjohtaja



Kysely Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry:n jäsenille

Vastauksia tuli 65 kpl, joista 64 kpl oli käyttökelpoisia. Kaikkiaan vastausprosentti oli 25,9 %.

2. Minkälainen psoriasis sinulla on?

nivelpsoriasis	0	(0 %)
ihopsoriasis	35	(54,7 %)
molemmat	23	(35,9 %)
minulla ei ole psoriasista	6	(9,4 %)

3. Vaikeuttaako psoriasis liikkumistasi?

ei	41	(64,1 %)
kyllä, miten?	22	(34,4 %)
		(ei vastausta 1,5 %)

- nivelet kipeät
- jonkin verran hidastaa ja liikkeellelähtö on hitaampaa ja jäykempää
- polvi kipeytyy kävellessä
- iho halkeilee verille, on turvonnut ja aristaa
- nivelet turpoavat etenkin rasituksesta

4. Kuinka usein osallistut jäseniltoihin tai muuhun yhdistyksen järjestämään toimintaan esim. retkiin?

aina / lähes aina	9	(14,1 %)
silloin tällöin	10	(15,6 %)
harvoin	16	(25 %)
en koskaan / en juuri koskaan, miksi?	29	(45,3 %)

- ei vaan tule lähdeä
- aikataulut eivät ole sopineet minulle
- pitkä matka
- ei varsinaista syytä
- vuorotyö rajoittaa

5. Järjestetäänkö jäseniltoja tai muuta toimintaa mielestäsi tarpeeksi usein?

kyllä	52	(81,3 %)
ei	4	(6,3 %)
		(ei vastausta 12,4 %)

6. Koetko jäseniltojen sisältöjen olevan sinulle hyödyllisiä?

kyllä	43	(67,2 %)
en	6	(9,4 %)
		(ei vastausta 23,4 %)

7. Minkälaisia aiheita haluaisit käsiteltävän jäsenilloissa?

- uusia hoitomuotoja
- psorin vaikutusta ruokaan, mitä ruoka-aineita tulisi välttää
- ihonhoitoa
- yleensä psorin hoito ja uusi tutkimustieto aiheesta
- käytännön asioita psorin hoidosta
- psorista enemmän tietoa, miksi lääkkeet ovat niin kalliita. KELA ei korvaa kuin osan

8. Mitä viimeisen kahden vuoden jäseniltojen aiheita haluaisit poistaa tai vaihtaa?

- olen tyytyväinen nykyiseen
- poistaa kosmetiikkaesittelyt, kaikki ei tykkää eikä käytä niitä
- kaikki ovat varmaan olleet tarpeellisia

9. Minkälaiseen yhdistyksen järjestämään toimintaan olisit halukas osallistumaan?

teatteri omalla paikkakunnalla	25
teatterimatka toiselle paikkakunnalle	28
konsertti omalla paikkakunnalla	15
vierailu museossa	8
konserttimatka toiselle paikkakunnalle	12
vierailu taidenäyttelyssä	7
laivaristeily Tallinnaan	22
laivaristeily Tukholmaan	17
kylpyläretki 1 pv	18
kylpylämatka, 3 - 5 pv	13
7 - 8 pv	2
etelänloma, 2 vk	9
3 v	2
4 vk	2
keilailta	9
”penkkiurheilu” esim. jääkiekko-ottelu	13
säännöllinen yhteisliikunta	14
muu, mikä?	

- perhetapahtuma
 - luennot psorista
 - suolahoito
 - pois tällaiset rahan menot, turhia!
- (ei vastausta 8 %)

10. Minkälaiset yhteiset liikuntahetket sinua kiinnostaisi?

kuntosalikäynnit	27
vesijuoksu	19
vesijumppa	25
sauvakävely	25
jooga / venyttely	21
ratsastus	8
muu, mikä?	

- päivätanssit
 - kävely, marjastus, sienestys
 - huomioikaa Kymijoen Hoiva ry:n kuntosali- ja allastilat Inkeröissäkin
 - vaellukset esim. Repovedellä
- (ei vastausta 13 %)

11. Kuinka tyytyväinen yleisesti ottaen olet yhdistyksen toimintaan?

tyytymätön	1	(1,5 %)
melko tyytymätön	0	
neutraali	11	(17,2 %)
melko tyytyväinen	18	(28,1 %)
tyytyväinen	31	(48,4 %)
		(ei vastausta 4,7 %)

kommentteja:

- aktiivinen puheenjohtaja / hallitus, yrittävät saada jäseniä mukaan
- ATK-ilta hyvä, jouluihin kirkkomatka ruokailuineen hyvä

kommentteja:

- voisi olla useampi tapaaminen kuukaudessa
- aktiivista toimintaa sopivasti
- enemmän toivoisin nuoria ja aktiivisia mukaan

12. Onko sinulla mahdollisuutta käyttää internetiä?

kotona	45	(70,3 %)
työpaikalla	14	(21,9 %)
kirjastossa	2	(3,1 %)
en käytä internetiä	18	(28,1 %)

13. Oletko tutustunut yhdistyksen internetsivuihin (www.p-kpsori.fi)?

en	48,5 %
kyllä	50 %
	(ei vastausta 1,5 %)

mielipiteitä sivuista:

- selkeät, ihan hyvät
- ihan asialliset
- hyvä tietopaketti ja hyvin ajantasaista tietoa saatavilla
- tietoa löytyy hyvin, sivu on selkeä
- selkeät, hyvä lisä ilmoittelulle, helppo tarkistaa tapahtumien tietoja yms.

14. Kuinka tyytyväinen olet yhdistyksen tiedotuksen toimivuuteen?

tyytymätön	0	
melko tyytymätön	1	(1,5 %)
neutraali	7	(10,1 %)
melko tyytyväinen	12	(18,8 %)
tyytyväinen	43	(67,2 %)
		(ei vastausta 1,5 %)

kommentteja:

- tiedotus ollut toimivaa
- minulle riittävät kyllä jäsenkirjeet
- sellainen olo, että tiedotteet tulee ”viime tipassa”
- tietoa tulee riittävästi
- netistä löytyy kaikki ajankohtainen

15. Missä muodossa haluaisit mieluiten saada yhdistyksen jäsentiedotteet?

kirjeenä postitse	32
sähköpostilla	17
sekä kirjeenä postitse, että sähköpostilla	12
lukisin ne yhdistyksen internetsivuilta	5
	(ei vastausta 1,5 %)

16. Olen kiinnostunut toimimaan / osallistumaan

tapahtumien talkooväkenä	14
vaalikeräyksen lipasvartijana	13
kouluttautumaan vertaistukihenkilöksi	7
järjestökoulutukseen	5
nuorisotoimintaan	4
yhdistyksen hallitukseen	5
	(ei vastausta 58 %)

17. Vinkkejä Pohjois-Kymen Psoriasisyhdistys ry:n kehittämiseen

- *Tuettuja hoito- ja virkistyslomia kotimaassa. Kaikilla ei ole voimia muiden sairauksien takia matkustaa ulkomaille. Olisi kiva, kun tutut olisivat yhdessä lomalla.*
- *Nuorille aikuisille voitaisiin järjestää omia tapahtumia*
- *Enemmän ”jalkautumista” kansan pariin, näkyvyyttä messuille jne.*
- *Keskittyminen sairauteen ja sen hoitoon, etenkin henkiseen hoitoon. Potilas joutuu usein syrjityksi, halventavia kommentteja, ivauksia*
- *Nuorisotoimintaa voisi kehittää kohderyhmänä 13-17-vuotiaat, suurin osa Nupson toiminnasta on kohdennettu yli 18-vuotiaille. Jäsenrekisteristä voisi kerätä alle 18-vuotiaat ja tehdä samantyyppisen kyselyn heille ja tärkeintä on kysyä, mitä he odottavat tai haluavat*
- *(rahan hankinta) Jokaisella pieni paketti arpajaisia varten noin 2-3 euroa joka kokouksen yhteydessä*